

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE



Union-Discipline-Travail

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



UNITE DE COORINATION DE PROJETS

=====

PROJET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET INCLUSIF DES VILLES SECONDAIRES
(PDDIVS)



FINANCEMENT IDA / ID P 177062

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Version Fina!

Décembre 2024



SOMMAIRE

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	4
LISTE DES TABLEAUX	6
LISTE DES FIGURES.....	6
1. INTRODUCTION	7
1.1. Contexte	7
1.2. Présentation du PDDIVS	8
1.3. Justification du mécanisme de gestion des plaintes.....	9
1.4. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes	9
1.5. Démarche méthodologique.....	10
2. CHAMPS COUVERTS PAR LE MGP DU PDDIVS	18
2.1. Catégories des plaintes	18
2.2. Parties prenantes impliquées	21
3. PRINCIPES DIRECTEURS FONDAMENTAUX.....	22
3.1. Principes directeurs.....	22
3.2. Suivi, évaluation et apprentissage continu	24
3.3. Documentation et archivage.....	25
4. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MGP	26
4.1. Priorisation des plaintes.....	26
4.2. Organisation du MGP.....	26
4.2.2. Dispositif de gestion des plaintes des travailleurs selon la NES 2 (plaintes non sensibles de priorité 1)	29
4.2.3. Dispositif institutionnel et procédures de gestion des plaintes liées aux plaintes sensibles qui incluent les violences basées sur le genre, exploitation et abus sexuel, harcèlement sexuel, et violence contre les enfants (plainte sensible de priorité 1)	30
4.3. Fonctionnement du MGP	31
4.3.1. Dispositif de gestion des plaintes liées aux plaintes non sensibles de priorité 1.....	31
4.3.2. Dispositif de gestion des plaintes selon la Norme Environnementale et Sociale 2 (plaintes non sensibles de priorité 1)	37
4.3.3. Dispositif de gestion des plaintes sensibles (priorité 1).....	38
5. OPERATIONNALISATION DU MGP.....	49
5.1. Mise en place des organes de gestion.....	50
5.1.1 Comités MGP.....	50
5.1.2. Comités EAS/HS	50
5.2. Sélection d'ONGs locales pour soutenir la mise en œuvre du MGP.....	50

5.3. Renforcement des capacités des membres des organes de gestion.....	50
5.4. Vulgarisation des procédures de dépôt et de traitement de plaintes	51
5.5. Suivi-évaluation du MGP	51
5.6. Budget de mise en œuvre du MGP.....	52-56
6. CONCLUSION.....	57
BIBLIOGRAPHIE.....	58
ANNEXES.....	59
ANNEXE 1 : DEFINITION DES PRINCIPAUX CONCEPTS.....	60
ANNEXE 2 : FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES.....	67
ANNEXE 3 : MODELE D'ACCUSE DE RECEPTION.....	69
ANNEXE 4 : PROCES VERBAL DE NEGOCIATION.....	70
ANNEXE 5 : FORMULAIRE DE PRE-TRAITEMENT DES PLAINTES.....	71
ANNEXE 6 : FORMULAIRE DE CLÔTURE DES PLAINTES (disponible au niveau villageois ou communal).....	73
ANNEXE 7 : REGISTRE DES PLAINTES.....	75
ANNEXE 8 : GRILLE DE SUIVI DES PLAINTES.....	76
ANNEXE 9 : BASE DE DONNEES DES PLAINTES (EXCEL) SDS/SSE.....	77
ANNEXE 10 : INFORMATIONS SUR LE MGP À INCORPORER DANS LE RAPPORT TRIMESTRIEL DE SUIVI ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL.....	78
ANNEXE 11 : LISTE DE PRESENCE DES STRUCTURES RENCONTREES DANS LE CADRE DES CONSULTATIONS PUBLIQUES.....	79
ANNEXE 12 : PRESENTATION DU FORMULAIRE DIGITALISE DU MGP.....	94

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

AFJCI	: Association des Femmes Juristes de Côte d'Ivoire
BM	: Banque mondiale
CE-PAR	: Cellule d'Exécution du Plan d'Action de Réinstallation
CEDPA	: Centre for Development and Population Activities
CES	: Cadre Environnemental et Social
CIP	Comité Interministériel de Pilotage
CNLVFE	: Comité National de Lutte contre les Violences Faites aux Femmes et aux Enfants
EAS	: Exploitation et Abus Sexuels
E&S	: Environnemental et Social
FAO	: Food and Agriculture Organisation
IDH	: Indice de Développement Humain
MCLU	: Ministère de la Construction du Logement et du l'Urbanisme
MFFE	: Ministère de la Famille de la Femme et de l'Enfant
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MINHAS	: Ministère de l'Hydraulique de l'Assainissement et de la Salubrité
NES	: Norme Environnementale et Sociale
OIT	: Organisation Internationale du Travail
OMS	: Organisation Mondiale de la Santé
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OPJ	: Officiers de Police Judiciaire
OSC	: Organisation de la Société Civile
PAP	: Populations Affectées par le Projet
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation
PDDIVS	: Projet de Développement Durable et Inclusif des Villes Secondaires
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale

PHQSE	: Plan Hygiène Qualité Sécurité Environnement
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PTF	: Partenaires Techniques et Financiers
PV	: Procès-Verbal
RAF	: Responsable Administratif et Financier
SAP	: Système d'Alerte Précoce
S&E	: Suivi et Evaluation
SG	: Secrétaire Général
SIDA	: Syndrome d'Immuno Déficience Acquise
UCP	: Unité de Coordination du Projet
UDEP	: Unité Décentralisé d'Exécution du Projet
UNFPA	: Fond des Nations Unies pour la Population
VBG	: Violence Basée sur le Genre
VCE	: Violence Contre les Enfants
VIH	: Virus de l'Immuno-déficience Humain

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Synthèse des consultations des parties prenantes relatives à la gestion des plaintes	11
Tableau 2 : Synthèse des préoccupations des parties prenantes relatives à la gestion des plaintes	16
Tableau 3 : Parties prenantes impliquées dans le mécanisme de gestion des plaintes.....	21
Tableau 4 : Principes directeurs fondamentaux	22
Tableau 5 : Niveau de priorité dans la gestion des plaintes	26
Tableau 6 : Présentation des niveaux de saisine et des acteurs de la gestion des plaintes.....	26
Tableau 7 : Mécanisme proposé et délai de traitement.....	34
Tableau 8 : Plan d'action du MGP	52

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Logigramme de traitement des plaintes non sensibles.....	36
Figure 2: Logigramme de traitement des plaintes EAS/HS/VBG/VCE	46

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte

La Côte d'Ivoire est l'un des pays les plus urbanisés de l'Afrique subsaharienne et selon les estimations, 50,3 % de sa population vit dans des zones urbaines, contre une moyenne de 41 %. Cependant les villes secondaires, notamment celles du Nord, accusent un retard important par rapport à Abidjan la capitale, et à l'égard du reste du pays. En effet, l'urbanisation des villes du Nord s'est faite sans politiques de planification appropriées pour soutenir le processus, ce qui se traduit par des villes inefficaces. Les plans d'urbanisme, lorsqu'ils existent, et les autres réglementations urbaines et foncières ne sont pas appliqués. Les villes continuent de s'étendre avec des « lotissements de village » à la périphérie, pour accueillir le flux de personnes arrivant des zones rurales à la recherche de logements abordables. En outre, le Nord de la Côte d'Ivoire se caractérise par une incidence plus élevée de la pauvreté, un indice de développement humain (IDH) plus faible et des opportunités économiques limitées. Bien qu'il existe des différences entre les villes du Nord, elles sont toutes confrontées à des défis liés au manque d'infrastructures et d'accès aux services de base (Hydraulique, santé, transport, assainissement, gestion des déchets solides, électricité et/ou éducation). De même, l'évacuation des eaux pluviales est un problème majeur et les rares systèmes de drainage existants, sont obstrués par les ordures ménagères que l'on retrouve également au niveau de décharges non autorisées ou non contrôlées. En somme, le manque d'infrastructures urbaines et de services de base (y compris la connectivité numérique limitée), ainsi que l'accès difficile à la terre et aux financements, affectent particulièrement les habitants, augmentant leur vulnérabilité et créant des sources de tensions économiques et sociales entre les populations.

Dans l'optique de faire face aux problèmes liés à cette urbanisation difficilement contrôlée des villes ciblées, le Gouvernement ivoirien et la Banque Mondiale ont initié le Projet de Développement Durable et Inclusif des Villes Secondaires dénommé (PDDIVS).

En dépit des impacts positifs visés par ledit Projet, la mise en œuvre de certaines de ses composantes est susceptible d'engendrer des impacts sociaux négatifs. Ainsi, afin d'assurer la durabilité et une meilleure gestion des risques environnementaux et sociaux du projet, la Banque mondiale exige qu'une collaboration ouverte et transparente soit établie entre le Projet et l'ensemble des parties prenantes. Ainsi, selon le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale et conformément à la Norme Environnementale et Sociale (NES) n°10 et au Plan d'Engagement Environnemental et Social, le PDDIVS doit mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) et le rendre opérationnel et transparent durant toute la durée de son intervention. Ce MGP doit être accessible à l'ensemble des parties prenantes, notamment celles qui seront affectées par les activités du Projet. Ces parties prenantes pourront soumettre leurs préoccupations ainsi que les éventuelles plaintes qui pourraient survenir, et recevoir les réponses appropriées.

1.2. Présentation du PDDIVS

Les Objectifs de Développement du PDDIVS sont : (i) d'améliorer l'accès aux infrastructures urbaines vertes et résilientes au changement climatique, et aux services de base ; et (ii) de renforcer la capacité des acteurs locaux à planifier le développement urbain et économique de manière participative et en tenant compte des risques climatiques dans les Villes Secondaires Sélectionnées.

Les villes ciblées sont Korhogo, Ferkessédougou, Boundiali, Odienné, Tengréla, Ouangolodougou, Bouna et Man. En fonction des priorités futures du Gouvernement et de la disponibilité des fonds, le projet pourrait être étendu à d'autres villes. Le projet sera mis en œuvre sur une période de six (06) ans et est organisé autour des quatre (04) composantes structurantes suivantes :

- **Composante 1 :** Infrastructures urbaines vertes et résilientes au changement climatique. Cette composante met l'accent sur les infrastructures prioritaires vertes et résilientes au changement climatique. Elle a pour but d'améliorer les conditions de vie en milieu urbain, de promouvoir le développement économique local et de favoriser l'inclusion sociale. Elle comporte trois (3) sous composantes.
 - **Sous-composante 1.1 :** Investissements à impact rapide.
 - **Sous-composante 1.2 :** Infrastructures sociales et économiques.
 - **Sous-composante 1.3 :** Voiries, drainage, gestion des déchets solides et eau potable.
- **Composante 2 :** Appui aux administrations locales. Cette composante sera axée sur la planification urbaine et économique, l'administration foncière et le renforcement de la capacité des administrations locales à planifier et à gérer le développement local. Des fonds seront réservés à l'agriculture urbaine en vue de soutenir le développement économique local. Cette composante comprend 3 sous-composantes :
 - **Sous-composante 2.1 :** Planification urbaine, administration foncière et services municipaux.
 - **Sous-composante 2.2 :** Renforcement des capacités pour la gestion urbaine et la participation sociale.
 - **Sous-composante 2.3 :** Développement économique local.
- **Composante 3 :** Gestion et coordination du Projet. Cette Composante finance les coûts de gestion et de coordination du Projet, notamment : i) les frais de personnel, de formation, d'équipement et de fonctionnement ; ii) la mise en place du système de Suivi et d'Évaluation (S&E) du Projet ; iii) l'élaboration et la mise en œuvre de toutes les activités du Cadre Environnemental et Social (CES), notamment le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ; et iv) l'information du public, l'engagement citoyen, la communication et le partage des connaissances.
- **Composante 4 :** Composante d'Intervention d'Urgence Conditionnelle (CERC). Cette Composante intervention en cas d'urgence.

1.3. Justification du mécanisme de gestion des plaintes

La gestion des plaintes est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre l'équipe du Projet et les populations riveraines des travaux, ainsi que les autres parties prenantes. Élément fondamental d'une approche de bonne gouvernance, la gestion des plaintes permet aux responsables du Projet, de répondre aux préoccupations et les réclamations des citoyens et de combler au besoin, les éventuelles insuffisances de la mise en œuvre du projet. Quant aux populations riveraines et autres parties prenantes, la saisine du mécanisme permet d'exprimer leurs avis, préoccupations, plaintes et faire des réclamations, en lien avec le Projet, et de recevoir des réponses appropriées dans des délais raisonnables.

Ainsi, le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PDDIVS s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer les relations avec les parties prenantes, ainsi que la mise en œuvre des activités du Projet.

Le mécanisme de gestion des plaintes est placé sous la responsabilité du Coordonnateur de l'UC du PARU/PDDIVS, appuyé par les équipes techniques, notamment l'équipe en charge des sauvegardes environnementale et sociale.

NB : Un mécanisme de gestion des plaintes relatives aux relations de travail a été défini dans les Procédures de Gestion de la Main d'œuvre. Toutefois, des passerelles seront établies pour centraliser l'ensemble des plaintes relatives au projet. Pour favoriser l'opérationnalisation dudit mécanisme, le présent document propose également les instances et le mode de règlement de ce type de plaintes.

1.4. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes

Le MGP favorise l'insertion harmonieuse du Projet dans ses différentes zones d'intervention, à travers le dialogue permanent avec les différentes parties prenantes, et leur implication dans la prévention et la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux liés à la mise en œuvre des activités du Projet, ainsi que la prise en compte de toute autre préoccupation exprimée par ces dernières. L'objectif du présent MGP est de mettre en place une procédure efficace, accessible et transparente de gestion des plaintes et autres préoccupations des parties prenantes au projet, afin de garantir la transparence et la responsabilisation du projet dans sa mise en œuvre.

Les objectifs spécifiques du MGP sont les suivants :

- s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées dans des délais raisonnables ;
- mettre à la disposition des personnes touchées (affectées) par le Projet (PAP), y compris les femmes, les groupes vulnérables et les autres parties prenantes, des canaux appropriés, accessibles pour soumettre leurs demandes d'informations, de clarifications, préoccupations, réclamations, ainsi que leurs plaintes, et recevoir dans un délai raisonnable, les réponses appropriées ;
- traiter les problèmes systémiques de manière pro-active dès leur apparition, en impliquant les parties prenantes réellement concernées, afin d'anticiper la survenue de conflits,

d'instaurer et de maintenir un climat de confiance entre le Projet et ses différentes parties prenantes, principalement les PAP ;

- favoriser le recours aux procédés non judiciaires pour le règlement des plaintes liées au Projet ;
- orienter les protagonistes au cas où le conflit ne concerne pas le processus de mise en œuvre du projet vers les mécanismes adaptés ;
- disposer d'un MGP avec un processus distinct et confidentiel pour les plaintes sensibles, notamment celles liées à l'EAS/HS/VCE, à la fraude, à la corruption, etc.

1.5. Démarche méthodologique

La méthodologie adoptée pour l'élaboration du présent MGP a suivi les différentes étapes suivantes :

1.5.1. Revue documentaire

Une revue des principaux documents relatifs aux objectifs, aux activités prévues et aux zones d'intervention du Projet a été effectuée en amont ; de même, des documents relatifs au mode d'organisation sociale des zones du Projet, au système foncier, au genre, aux systèmes endogènes de gestion des conflits ont été exploités. Par ailleurs, le MGP a été élaboré sur la base des lignes directrices du Manuel d'exécution du PDDIVS, du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, et s'est également inspiré des autres documents produits dans le cadre du Projet (Procédures de Gestion de la Main d'œuvre, Cadre de Politique de Réinstallation) et des MGP mis en place dans le cadre d'autres Projets.

Ainsi, la revue documentaire a permis d'identifier les différentes parties prenantes à impliquer dans l'élaboration et la mise en place du MGP, ainsi que le rôle que doit jouer chacune d'entre elles. Elle a également permis de comprendre la réalité sociale des zones concernées par le Projet, et de planifier les activités en tenant compte de ces réalités.

1.5.2. Réalisation de l'enquête de terrain

Outre la revue documentaire, des consultations ont été organisées auprès des acteurs du projet (Collectivités territoriales, services techniques déconcentrés : agriculture, femmes, famille et enfant, environnement, santé, enseignement de base), dans la mesure où ces acteurs sont souvent impliqués dans la gestion de certains conflits et plaintes émanant des populations. Ces entretiens ont ainsi permis d'appréhender le fonctionnement du système de règlement des conflits mis en place au niveau de l'administration locale, et de mettre en lumière les contraintes rencontrées. Ainsi, des propositions visant à favoriser une gestion efficiente des plaintes qui interviendraient dans la mise en œuvre des activités du Projet ont été recueillies.

Enfin, des focus group ont été menés auprès des parties prenantes suivantes¹ :

- populations riveraines ;
- populations susceptibles d'être affectées (hommes, femmes et jeunes) ;

¹ Les entretiens ont été menés dans le cadre de la réalisation du CGES et du CPR.

- leaders coutumiers et religieux ;
- bénéficiaires du Projet.

Ces entretiens visaient à collecter des informations sur les mécanismes endogènes de gestion des conflits dans les zones d'intervention du Projet, auprès des principaux groupes cibles et à recueillir leurs avis, ainsi que les suggestions sur la mise en place d'un mécanisme efficace de gestion des plaintes accessible à tous.

Le tableau 1 ci-dessous présente les dates, les lieux, le nombre de participants, ventilés par sexe pour chaque activité de consultation. Les listes de présence sont présentées en annexe 11.

Tableau 1 : Synthèse des consultations des parties prenantes relatives à la gestion des plaintes

Date	Région	Commune / Localité	Structure consultée	Nombre de personnes		Total
				Femmes	Hommes	
28/02/2022	Tchologo	Ferkessédougou	Préfecture de Ferkessédougou		02	02
			MEMINADER		02	02
			DR de la Femme, Famille, et L'Enfant	02	02	04
			MINEDD	01	02	03
			DR de l'Hydraulique		01	01
			Direction Régionale de la Promotion de la Jeunesse, de l'insertion professionnelle et du service civique	01	01	02
			Direction Régionale de la Construction, du logement et de l'urbanisme		01	01
01/03/2022	Tchologo	Ferkessédougou	Mairie de Ferkessédougou		01	01
			Direction Régionale de l'équipement et de l'entretien routier		01	01
			Les ONG et association des jeunes	17	21	38
			Consultation des parties prenantes avec les autorités coutumières et locale	01	04	05

Date	Région	Commune / Localité	Structure consultée	Nombre de personnes		Total
				Femmes	Hommes	
			Consultation des partie prenantes avec les ONG et association des personnes vulnérables	10	00	10
			Consultation des partie prenantes avec les ONG et association des femmes	23	00	23
			Direction Régional de la construction, du logement et de l'urbanisme		01	01
28/02/2022	Bagoué	Boundiali	Préfecture	01		01
			Mairie		01	01
			Ministère des mines		02	02
01/03/2022	Bagoué	Boundiali	La Direction Régionale Des Ressources Animales Et Halieutiques		01	01
			Direction Régionale De L'environnement Et Du Développement Durable		01	01
			Direction Régionale De L'hydraulique		01	01
			Direction Régionale de l'agriculture et du développement rural		01	01
			Direction Régionale de l'équipement et de l'entretien routier		01	01
			Direction Régionale de l'inspection du travail/CNPS	02	03	05
			Direction Régionale de la femme, de la famille et de l'enfant / ONGS et associations intervenant dans la protection des personnes vulnérable		01	01

Date	Région	Commune / Localité	Structure consultée	Nombre de personnes		Total
				Femmes	Hommes	
			Direction régionale de la CIE		01	01
			Association des femmes	10	05	15
			Association des jeunes		07	07
			Association des personnes vivantes avec un handicap	03	03	06
			Organisation de la société civile	01	07	08
			Chefs coutumiers	01	12	13
28/02/2022	PORO	Korhogo	Entretien avec le Préfet Korhogo		02	02
			Entretien avec le Directeur Régional et ses agents des Ressources Animales et Halieutiques		04	04
01/03/2022	PORO	Korhogo	Entretien avec le Directeur Régional de l'Assainissement de la Salubrité		01	01
			Entretien avec la responsable de l'ANAGED	01		01
			Entretien avec le Directeur Régional de l'Agriculture et du Développement Rural		01	01
02/03/2022	PORO	Korhogo	Entretien avec la Direction Régionale de l'Environnement et du Développement Durable	01	01	02
			Entretien avec le Directeur Régional de la Femme, de la Famille et de l'Enfant		01	01
			Entretien avec un agent de la Direction Régionale de l'Hydraulique		01	01

Date	Région	Commune / Localité	Structure consultée	Nombre de personnes		Total
				Femmes	Hommes	
			Entretien avec le Directeur Régional de la Promotion de la Jeunesse, de l'Insertion Professionnelle et du service Civique et ses agents		03	03
			Entretien avec les agents de la Direction de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme		02	02
03/03/2022	PORO	Korhogo	Entretien avec le chef de Service Energies		01	01
			Entretien avec la Direction Régionale de l'Équipement et de l'Entretien Routier		01	01
			Entretien le chargé d'études et le chef de service de la salubrité		02	02
			Consultation des ONG et les associations de femmes	05		05
			Consultation des ONG et associations de personnes vulnérables	01	08	09
			Consultation ONG et associations de jeunes		11	11
			Consultation des autorités coutumières et locales		10	10
28/02/2022	Kabadougou	Odienné	Entretien avec le préfet		05	05
			Entretien avec 2 ^{ème} Adjoint et les agents	05	03	05
			Entretien avec les agents de la direction régionale de l'agriculture		01	01

Date	Région	Commune / Localité	Structure consultée	Nombre de personnes		Total
				Femmes	Hommes	
			Entretien avec l'agent de la Direction de l'environnement		02	02
			Entretien avec le Représentant du Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant		02	02
			Entretien avec le Représentant de l'équipement routier		02	02
			Entretien avec le Représentant de construction, logement et de l'urbanisme		02	02
			Entretien avec le Représentant de ressources animal et halieutique		03	03
			Entretien avec le Représentant de l'artisanat et des PME		02	02
			Entretien avec le DR de l'Hydraulique		01	01
01/03/2022	Kabadougou	Odienné	Entretien avec le DR de promotion des jeunes et l'insertion professionnel		02	02
			Entretien avec la chefferie coutumière d'Odienné		08	08
			Focus groupe avec les femmes et les associations des femmes	13		13
			Focus groupe avec les jeunes et les associations des jeunes d'Odienné		02	02
			Entretien avec les personnes vivant avec handicaps		01	01
28/01/2022	Bounkani-	Bouna	La Préfecture		01	01

Date	Région	Commune / Localité	Structure consultée	Nombre de personnes		Total
				Femmes	Hommes	
			Secrétaire général de la mairie de Bouna		01	01
			Directeur technique de la mairie de Bouna		01	01
			1 ^{er} adjoint du maire de Bouna		01	01
			Les autorités coutumières		03	03
			Les autorités religieuses		03	03
01/03/2022	Bounkani	Bouna	Consultation avec les ONG et associations des femmes	35	11	51
			Consultation avec les ONG et associations des jeunes	07	15	22
			Consultation avec les ONG et associations des personnes vulnérables		03	03
			Consultation avec les services administratifs et techniques	01	12	13

Source : Rapport de consultation des parties prenantes, mars 2022

La synthèse des échanges est présentée dans le tableau 2 ci-après :

Tableau 2 : Synthèse des préoccupations des parties prenantes relatives à la gestion des plaintes

Parties prenantes consultées	Principales préoccupations soulevées	Solutions proposées
Populations riveraines	- accessibilité du mécanisme au plus grand nombre ; - longs délais pour la résolution des plaintes ; - partialité dans la gestion des plaintes ; - plaintes sans suite ; - non prise en compte des préoccupations des femmes ; - efficacité du mécanisme à prendre en compte les préoccupations des différentes parties prenantes.	- offrir divers canaux de saisine aux populations, accessibles à tous, y compris aux femmes et aux groupes vulnérables ; - sensibiliser les comités de gestion des plaintes pour le respect des délais ; - sensibilisation des membres des comités pour le respect des principes qui doivent guider la gestion des plaintes, notamment les principes relatifs à la prise en compte du genre et de l'inclusion sociale ;

Parties prenantes consultées	Principales préoccupations soulevées	Solutions proposées
		- information des populations riveraines sur les différents recours possibles ; - sensibilisation des différentes parties prenantes à travers leurs représentants, sur l'approche genre et inclusion sociale ; - prendre en compte les femmes dans la composition des comités.
Administration locale : Autorités locales, Services techniques déconcentrés	- plaintes récurrentes des populations	- implications de l'administration locale, maintien d'une communication franche avec les populations ; - implication de l'administration locale pour corriger des conduites ou de plaintes récurrentes ; - mise en œuvre de mesures correctives nécessaires pour minimiser les risques de plaintes.
Leaders coutumiers et religieux	- non implications des leaders coutumiers et religieux	- impliquer les leaders coutumiers et religieux.

Source : Rapport de consultation des parties prenantes, mars 2022

1.5.3. Adaptation du mécanisme aux réalités des différentes zones concernées

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 organisations sociales propres à chaque zone/région, des dispositions complémentaires pourraient être prises en compte en cas de nécessité.

Au regard des consultations réalisées, il ressort dans les différentes zones une hiérarchie des traitements des plaintes. Celles-ci vont du niveau coutumier au niveau administratif. Les traitements des plaintes ou réclamations au niveau coutumier se font par les chefs de village ou de canton et souvent par les présidents des jeunes. Quant aux plaintes ou réclamations au niveau administratif elles sont traitées par les sous-préfets.

Il ressort des consultations réalisées auprès des autorités préfectorales, communales et coutumières que les mécanismes de gestion des conflits existants se structurent autour de deux (02) niveaux :

- Niveau coutumier (Chefferie) ;
- Niveau administratif (Autorités sous-préfectorales et préfectorales).

Les modalités de ce mécanisme selon ces deux (02) niveaux se composent comme suit :

- 1- Réception et enregistrement des plaintes
- 2- Analyse des plaintes
- 3- Invitation des plaignants

- 4- Séance de conciliation des plaignants
- 5- Visite de site (si nécessaire)
- 6- Décision
- 7- PV de conciliation
- 8- En cas d'échec :
 - a. au niveau coutumier, un recours est fait devant la sous-préfecture ;
 - b. au niveau administratif, les requérants peuvent saisir la justice.

NB : lorsqu'un plaignant à recours directement aux autorités sous-préfectorales, un renvoi du requérant est recommandé auprès des autorités coutumières.

2. CHAMPS COUVERTS PAR LE MGP DU PDDIVS

2.1. Catégories des plaintes

De manière générale, les parties prenantes du PDDIVS peuvent avoir recours au Mécanisme de Gestion des Plaintes pour de simples informations sur le projet, ou pour adresser des doléances ou des préoccupations relatives à la mise en œuvre des activités du Projet. Ces plaintes sont subdivisées en deux catégories, à savoir les plaintes sensibles et les plaintes ordinaires ou non sensibles.

2.1.1. Plaintes non sensibles ou ordinaires

2.1.1.1. Type 1 : Requête : demande d'informations, doléances ou préoccupations

Des demandes d'informations et de clarifications relatives au processus de réinstallation, à des offres de services, aux opportunités offertes en termes d'emploi ou des doléances peuvent être adressées au Projet. Ces requêtes seront également documentées pour que le Projet puisse identifier les domaines où des améliorations dans la communication, l'engagement des parties prenantes ou la mise en œuvre du projet sont nécessaires.

Dans tous les cas, les activités prévues feront l'objet d'une large communication aux différentes parties prenantes, et les champs d'intervention du MGP seront clairement définis, afin d'éviter les sollicitations qui dépassent le cadre même du Projet.

2.1.1.2. Type 2 : Plaintes ou réclamations liées aux mesures de sauvegardes E&S

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- le non-respect des mesures convenues dans les Plans d'Action de Réinstallation (PAR) ;
- les longs délais dans le paiement des compensations ou dans le remplacement d'un bien foncier ou d'une infrastructure privée ou publique ;
- la destruction de biens sans compensation préalable ;
- la non compréhension/acceptation des critères d'éligibilité (réinstallation, vulnérabilité...) par les populations riveraines ;
- des erreurs/désaccords dans l'identification des personnes ;

- des désaccords sur l'évaluation des biens et le montant des compensations ;
- des problèmes familiaux ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la compensation d'un bien donné ; ceci serait pertinent seulement quand cela ne nécessite pas l'intervention d'autres instances de l'État ;
- des conflits sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- des conflits entre Personnes Affectées par le Projet (PAP) et populations hôtes le cas échéant ;
- désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation ; type d'habitat proposé ; caractéristiques de la parcelle de réinstallation, etc.) ;
- expropriations sans dédommagement ;
- exclusion des personnes vulnérables ;
- accaparement par les entreprises de ressources devant être mises à la disposition des populations (bois de défriche, eaux) ;
- étendue et durée des travaux excédant les délais prévus avec pour conséquences la perturbation des activités économiques et la perturbation de la circulation ;
- dommages matériels (impacts sur des biens privés) ;
- augmentation des risques d'accidents du fait de la circulation des engins de chantier et impliquant des hommes ou des animaux ;
- nuisances de toutes sortes, pollutions ;
- manquements des entreprises à l'égard des populations ;
- conflits entre travailleurs du Projet et populations riveraines pour diverses raisons ;
- le non-respect des mesures convenues dans les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES), les PGES-Chantier (PGES-C), les PHQSE (Plan d'Hygiène Qualité, Sécurité et Environnement) et les autres instruments spécifiques ;
- non recrutement de la main d'œuvre locale.

2.1.1.3. Type 3 : Plaintes liées à la gestion des travailleurs

Il s'agit entre autres des plaintes liées aux aspects suivants :

- absence de contrat de travail ;
- embauche de mineur-e-s sur les chantiers ;
- violations des us et coutumes des zones d'intervention du Projet y compris des profanations des sites sacrés ;
- cas de traite des personnes ;
- heures de travail non comptabilisées ;
- non compensation des heures supplémentaires ;

- non-paiement des salaires des employés, aussi bien pour les travailleurs permanents que pour les travailleurs temporaires ;
- retards / non-paiement des salaires des travailleurs du Projet ;
- harcèlement moral, intimidation, discrimination.
- Non déclaration à la CNPS

2.1.2. Plaintes sensibles

Les plaintes sensibles sont de deux ordres : (i) Transparence / Fraude / Corruption ; et (ii) EAS/HS/VCE ou tout autre abus ou violation de droits.

Ces plaintes requièrent des procédures particulières de gestion et seront accessibles à toutes les parties prenantes, y compris les acteurs communautaires et les travailleurs.

Par ailleurs, le traitement des plaintes liées aux EAS/HS se fera selon l'approche basée sur la survivante et de manière confidentielle, de sorte à protéger les requérantes contre d'éventuelles représailles et à éviter d'exposer les personnes mises en cause. Ainsi, plusieurs voies de dénonciations seront mises à la disposition des requérants (comité de réception des plaintes sensibles, boîtes à suggestion, organisation désignée, numéro vert).

Le comité EAS/HS aura le consentement du requérant pour la gestion de sa plainte. Il facilitera son accès aux services (services médicaux, psychosociaux et judiciaires).

2.1.2.1. Type 1 : Plaintes liées à la Transparence / Fraude / Corruption

Il s'agit spécifiquement des cas suivants :

- corruption ;
- concussion ;
- conflits d'intérêt ;
- népotisme ;
- vols, détournements ;
- fraude.

2.1.2.1. Type 2 : Plaintes liées aux VBG/EAS/HS/VCE ou tout autre abus ou violation de droits

Il s'agit notamment :

- des cas d'exploitations et d'abus sexuels, de harcèlements sexuels ;
- des cas de traite des personnes ;
- violations des us et coutumes des zones d'intervention du Projet y compris des profanations des sites sacrés.

2.2. Parties prenantes impliquées

Il s'agit de toute personne (physique ou morale), groupe de personnes affectées directement ou indirectement par les activités du Projet, ainsi que les personnes, groupes de personnes, ou organisations qui peuvent avoir des intérêts dans la mise en œuvre des activités du PDDIVS, ou la capacité d'en influencer les résultats.

Le tableau 3 suivant présente les acteurs (ceux qui gèrent le MGP) et les bénéficiaires (ceux qui utilisent le MGP) de la mise en œuvre du projet et identifie les rôles et responsabilités pour le MGP.

Tableau 3 : Parties prenantes impliquées dans le mécanisme de gestion des plaintes

Parties prenantes	Rôles et responsabilités
Unité de coordination du projet	- assure la mise en place des comités du MGP en lien avec les activités du projet ; - veille au bon fonctionnement des comités (renforcement de capacités, appui à l'inter-coordination, etc.) ; - recueille et traite les plaintes ; - centralise et archive toutes les données liées au MGP.
Administrations locales (corps préfectoral, maire)	recueillent et traitent les plaintes ;
Ministères et agences spécialisées (MCLU, MENA, MSHPCMU, ONAD, ANAGED, AGEROUTE)	appuient techniquement la résolution de plaintes se rapportant à leurs domaines de compétences
Comité de gestion des plaintes	recueillent et traitent les plaintes
Entrepreneurs / mission de contrôle	recueillent et traitent les plaintes relatives aux travailleurs
Ministère de la Famille, de la Femme et de l'Enfant et la Plateformes VBG	- promeut l'égalité entre les sexes et l'autonomisation des femmes. - recueillent et traitent les plaintes relatives aux VBG/EAS/HS/VCE
Personnes affectées par le Projet (PAP) ;	Utilise le mécanisme de gestion des plaintes
ONG, OSC, groupements, coopératives	- sensibilise sur le mécanisme de gestion des plaintes ; - renforcement des capacités des organes de gestion du MGP
Commissariats de police, brigade de gendarmerie	- recueillent et traitent les plaintes
Centres de santé (hôpitaux, cliniques ...)	- prise en charge médicale de la victime

3. PRINCIPES DIRECTEURS FONDAMENTAUX

3.1. Principes directeurs

Les principes fondamentaux sur lesquels repose le MGP du PDDIVS sont définies dans le tableau 4 les suivants :

Tableau 4 : Principes directeurs fondamentaux

Principe	Mesures d'application	Indicateur
Participation	Le MGP a été élaboré sur une base participative, afin de permettre aux différentes parties prenantes de s'y reconnaître et d'y adhérer. En effet, l'approche participative dans la conception du MGP vise à en assurer le succès et l'efficacité, en impliquant des représentants de toutes les parties prenantes à toutes les étapes du processus (conception, mise en œuvre, évaluation). C'est dans cette optique que les différentes parties prenantes ont été consultées dès la phase d'élaboration du présent mécanisme : populations riveraines des zones d'intervention du projet, autorités locales, services techniques centraux et déconcentrés ² .	-taux de partie prenantes cibles (Nombre de parties prenantes ayant effectivement participé à l'élaboration/ Nombre de parties prenantes cibles) ; -taux de participation des parties prenantes aux réunions sur le MGP -taux de participation des parties prenantes aux formations organisées sur le MGP
Redevabilité	Être redevable et pouvoir transmettre une réponse à la personne plaignante, indépendamment de la validité ou non de sa plainte ou réclamation. Le projet devra envoyer un accusé de réception au requérant en moins de 2 jours.	taux de plaintes ayant reçu une réponse dans le temps selon le délai défini
Accessibilité	Il est essentiel que le mécanisme soit accessible à l'ensemble des parties prenantes, y compris les différents groupes spécifiques (personnes âgées, jeunes, femmes, hommes), indépendamment de leur origine, niveau d'études, caractéristiques socio-culturelles, pouvoir financier, statut dans la société. Ainsi, les procédures de dépôt des plaintes ont été diversifiées en vue de favoriser l'accès au MGP, sans discrimination aucune : <i>courrier, sms, message WhatsApp, appel téléphonique, plainte formulée par écrit et déposée en personne par le requérant, transmission de vive voix, dépôt sur la page Facebook du Projet.</i> De même, les comités compteront en leur sein, des représentantes des femmes, pour	-nombre d'utilisateur du MGP -nombre de canaux offerts aux usagers pour déposer leurs plaintes

² Ces consultations ont été menées à la faveur des missions menées sur le terrain par l'équipe de préparation du Projet.

Principe	Mesures d'application	Indicateur
	s'assurer que les femmes qui souhaitent saisir le mécanisme, puissent aborder certaines questions sans aucune gêne avec celles-ci. Par ailleurs, une méconnaissance des procédures ou une insuffisance d'information sur le fonctionnement du mécanisme pourrait empêcher certaines personnes ou groupes de personnes d'y avoir recours. Ainsi, des campagnes d'informations seront organisées dans toutes les zones du Projet, avec l'appui des média locaux (radios locales, crieurs publics, affiches) et l'appui du spécialiste en communication du PDDIVS, pour assurer une bonne diffusion de l'information à toutes les parties prenantes.	
Compatibilité avec le droit	Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale. Un MGP ne saurait remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.	Taux de plaintes ayant fait l'objet de recours judiciaire
Confidentialité et Sécurité	La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes visées par celle-ci. Les parties prenantes seront rassurées sur le fait que les informations communiquées feront l'objet de traitement dans la confidentialité, et que nul ne s'expose à aucun risque et ne subira aucun préjudice en saisissant le mécanisme. La confidentialité est essentielle en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible, et vise à protéger autant le requérant, que la personne contre laquelle la plainte est formulée.	Nombre de représailles suite aux dénonciations
Equité et impartialité	L'approche équitable vise à prendre en compte les obstacles qui empêcheraient certaines personnes vulnérables ou défavorisées d'être par exemple au même niveau d'information, ou d'avoir accès aux mêmes opportunités que les autres, tout en respectant les droits de chacun. De même, l'impartialité vise à ne pas avoir de parti pris dans le traitement des plaintes et à ne pas léser une partie au profit d'une autre. Ainsi, les plaintes qui surviendraient dans le cadre	-nombre de plainte des personnes vulnérables traitées -proportion de plaintes soumises par des personnes ou groupes de personnes vulnérables ou défavorisées -nombre des membres de l'équipe de gestion des plaintes récusé

Principe	Mesures d'application	Indicateur
	de la mise en œuvre des activités du PDDIVS seront gérées dans une perspective de justice sociale et les droits de chacun seront respectés.	
Transparence et traçabilité	Les différents modes de saisine du mécanisme (y compris le formulaire digitalisé d'enregistrement et de traitement des requêtes), ainsi que les délais de traitement des plaintes seront clairement expliqués aux différentes parties prenantes. En outre, les requêtes d'information et les plaintes feront l'objet d'enregistrement à tous les niveaux, et les résolutions/accords obtenus feront l'objet de Procès-Verbal (PV) qui seront formellement archivés, afin de garantir la traçabilité dans la gestion des plaintes.	-degré d'appropriation des options de saisine par les parties prenantes -taux d'archivage (nombre de dossier archivé sur le nombre de plaintes)
Approche centrée sur les survivantes de EAS/HS	Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur la survivante dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être de la survivante restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la survivante, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.	-taux de plaintes relatives aux VBG/EAS/HS (nombre de plaintes relatives aux VBG/EAS/HS) sur le nombre de plaintes reçues)

3.2. Suivi, évaluation et apprentissage continu

Un suivi doit être effectué régulièrement, pour s'assurer du fonctionnement adéquat du mécanisme, et de sa capacité à répondre de manière efficiente aux préoccupations des parties prenantes. Pour ce faire, une collecte de données périodiques (une fois par mois) sera effectuée par les spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du PDDIVS sur la base des indicateurs définis au point 5.4 du présent document.

Cette collecte peut se faire au moyen d'entretiens périodiques auprès des usagers du mécanisme, des évaluations qualitatives rapides, d'ateliers participatifs, ou de l'exploitation des différents registres et formulaires digitalisés. Elle permettra de relever les éventuelles insuffisances qui seront constatées dans la mise en œuvre du mécanisme, et d'envisager des actions correctives adéquates, dans une perspective d'amélioration continue.

En outre, les données et les résultats obtenus seront capitalisés dans la conception des Projets futurs.

3.3. Documentation et archivage

La constitution d'un mémoire non seulement pour assurer une traçabilité des actions menées au sein du Projet apparaît de nos jours comme une nécessité, mais aussi en tant que ressources documentaires pouvant servir en termes de capitalisation des expériences pour des initiatives ou des Projets futurs. A cet effet, le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UCP, pour le classement des plaintes. Le spécialiste en sauvegarde environnementale, le spécialiste en développement sociale et de genre veilleront à l'archivage physique et électronique de toute la documentation relative à la gestion des plaintes (formulaire de plainte physique et digitalisé, accusé de réception, rapports d'enquête, résolution proposée et accord de règlement de plainte, plaintes non résolues et pourquoi, etc.).

Chaque Comité de Gestion des Plaintes établira des rapports mensuels sur la situation des plaintes relatives au projet (nombre de plaintes reçues, catégories de plaintes, cas résolus, retours d'information vis-à-vis des requérants, ...) qu'il transmettra à l'Unité de Coordination du Projet (UCP). Le rapport de traitement des plaintes est un document de synthèse élaboré trimestriellement par le président de chaque comité, à incorporer dans les rapports de suivi environnemental et social. Le rapport renseigne sur les éléments suivants : nombre de plaintes enregistrées au cours de la période, résumé synthétique des types de plaintes, nombre de plaintes traitées, nombre de plaintes non traitées, avec des explications à l'appui. Les requérants seront informés d'au moins une fois par mois de l'avancement et du détail de traitement de leurs plaintes.

Dans le cadre du système d'archivage, toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des requérants. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Les personnes impliquées dans la gestion des plaintes (spécialistes en sauvegardes de l'UCP, représentant de la Préfecture, Représentant de la mairie, autorité locale ou représentant des PAP ou d'association, ONG, etc.), seront sensibilisées sur le respect des différents principes, notamment sur le fait qu'elles doivent travailler à remédier aux déséquilibres de rapports de force, en garantissant l'accès aux informations et conseils nécessaires aux différentes parties prenantes, notamment les personnes défavorisées ou vulnérables.

Le système d'archivage des plaintes sensibles sera physique et électronique. L'accès à chaque dossier physique constitué au nom des requérants sera verrouillé et interdit à toute personne non autorisée. Aussi, l'accès à chaque dossier numérique constitué au nom des requérants sera crypté. Seules les spécialistes en sauvegardes (environnement, social et genre) pourront avoir accès aux différents dossiers. Chaque acteur de la gestion des réclamations signera une charte de confidentialité.

4. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MGP

4.1. Priorisation des plaintes

Dans le cadre de la gestion et du traitement des plaintes, trois (03) niveaux de priorités sont identifiés :

- **plaintes de priorité 1** : ces plaintes seront traitées prioritairement et en urgence avec des processus distinct pour les plaintes non sensible et sensible ;
- **plaintes de priorité 2** : ces plaintes seront traitées avant les plaintes de priorité 3 ;
- **plaintes de priorité 3** : ces plaintes seront traitées après les plaintes de priorité 1 et de priorité 2.

Le tableau 5 ci-dessous présente ces différentes priorisations.

Tableau 5 : Niveau de priorité dans la gestion des plaintes

Plaintes de priorité n°1	Plaintes de priorité n°2	Plaintes de priorité n°3
- Gestion et gouvernance ; - Plaintes sensibles ; - Pesanteurs socio-culturelles ; - Conditions de travail (1) ; - Protection de l'environnement.	- Manque d'information ; - Mauvaise interprétation des informations ; - Désinformation	Doléances

4.2. Organisation du MGP

4.2.1. Dispositif de gestion des plaintes liées aux plaintes non sensibles de priorité 1

Plusieurs niveaux sont proposés pour le règlement des plaintes liés aux plaintes non sensibles de priorité 1. A cet effet, des comités seront mis en place. La composition de ces comités est présentée dans le tableau 6 suivant :

Tableau 6 : Présentation des niveaux de saisine et des acteurs de la gestion des plaintes

Niveau	Membres du Comité	Rôle
Niveau quartiers ou villages	- l'autorité locale (le Chef de Canton, chef du village, chef de communauté, guides religieux ou chef de quartier, notables) est le président ; - la représentante des associations des femmes qui sera désignée par l'ensemble des associations de femmes ; - le représentant des associations des jeunes désigné par l'ensemble des associations des jeunes du quartier ou du village ;	- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; - informer le niveau communal de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées ; - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - engager avec le plaignant une négociation pour une

Niveau	Membres du Comité	Rôle
	- un(e) représentant(e) des PAP ; - le représentant de l'ONG recrutée dans le cadre du projet et les services techniques .	- issue à l'amiable de la plainte ; - convenir rapidement avec le comité communal de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; - établir les PV ou rapports de session
Niveau communal	- le maire ou autres élus locaux de la commune ou le sous-préfet est le président ; - l'autorité locale (le chef du village et sa notabilité, chef de terre, chef religieux ou chef de quartier) ; - le représentant de l'Agence d'exécution concerné ; - le représentant des services techniques de la mairie concernée, désigné par le maire ; - le représentant de l'ONG active recrutée dans le cadre du projet ; - la représentante de l'association des femmes désignée par l'ensemble des associations des femmes de la commune ou de la préfecture ; - le représentant des associations de jeunes désigné par l'ensemble des associations des jeunes de la commune ou de la préfecture.	- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; - informer le niveau préfectoral de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées ; - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - convenir rapidement avec le niveau préfectoral de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; - établir les PV ou rapports de session ; - etc
Régional/ Département	- le Préfet de région/ de département, est le président ; - le Maire de la localité ; - le Secrétaire Général de la commune concernée ; - un représentant de l'ONG recrutée dans le cadre du projet ; - la représentante de l'association des femmes désignée par l'ensemble des associations de femmes de la région ;	- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations - informer l'UCP-PDDIVS de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées, - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - engager avec le plaignant une négociation pour une

Niveau	Membres du Comité	Rôle
	- le représentant des associations de jeunes désigné par l'ensemble des associations de jeunes de la région ; - Agence d'exécution.	- issue à l'amiable de la plainte ; - convenir rapidement avec l'UCP-PDDIVS de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; - établir les PV ou rapports de session ; - etc
Niveau central (UCP)	- Coordonnateur de l'UCP ; - Chef de l'UDEP ; - Spécialiste en Développement Social ; - Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; - Spécialiste en Genre et inclusion sociale ; - Toutes autres personnes ressources.	- suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau régional/départemental ; - prendre part aux sessions au niveau régional/départemental, - veiller à l'enregistrement et au régional/départemental - traitement diligent des plaintes ; - évaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ; - négocier avec les PAP les modalités de règlement des indemnisations, et liquider les indemnisations si nécessaires ; - documenter et archiver conséquemment le processus, - assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ; - s'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet

Source : Mission d'élaboration du Cadre de Politique de Réinstallation du PDDIVS, mars 2022

4.2.2. Dispositif de gestion des plaintes des travailleurs selon la NES 2 (plaintes non sensibles de priorité 1)

Le dispositif à mettre en place concerne autant les travailleurs directs du Projet que les travailleurs contractuels et les employés des fournisseurs principaux. Ce dispositif est propre aux relations de travail et doit être inclus dans les contrats de travail ainsi que le règlement intérieur des entreprises.

4.2.2.1. Gestion des plaintes des travailleurs directs

Les acteurs de gestion du mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs directs sont :

- Niveau 1 : le RAF et les Spécialistes en sauvegarde (environnement, social et genre).
- Niveau 2 : l'inspecteur du travail.

4.2.2.2. Gestion des plaintes des travailleurs contractuels et des employés des fournisseurs principaux

Le premier niveau de gestion des plaintes des travailleurs contractuels sera composé des représentants de l'entreprise en charge des travaux et de la mission de contrôle. La composition de ce comité de gestion des plaintes est présentée ci-après :

- responsable environnement et social (Entreprise responsable des travaux) ;
- chef de chantier (Entreprise responsable des travaux) ;
- responsable environnement et social (Mission de contrôle) ;
- représentant de travailleurs (Entreprise responsable des travaux) ;
- représentant de l'ONG chargé de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (ONG d'intermédiation sociale).

Le deuxième niveau de gestion des plaintes des travailleurs contractuels sera composé des représentants de l'entreprise en charge des travaux, de la mission de contrôle, de l'UCP, de l'ONG d'intermédiation sociale. La composition de ce comité de gestion des plaintes est présentée ci-après :

- chef de mission (Mission de contrôle) ;
- spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale (Entreprise responsable des travaux) ;
- spécialiste en sauvegarde environnementale (UCP) ;
- spécialiste en sauvegarde sociale (UCP) ;
- spécialiste en genre et inclusion sociale (UCP) ;
- représentant de l'ONG chargé de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (ONG d'intermédiation sociale).

4.2.3. Dispositif institutionnel et procédures de gestion des plaintes liées aux plaintes sensibles qui incluent les violences basées sur le genre, exploitation et abus sexuelle, harcèlements sexuels, et violence contre les enfants (plainte sensible de priorité 1)

Depuis la crise de 2010, la Côte d'Ivoire s'est engagée à suivre les procédures internationales en mettant en place des plateformes de services spécialisés pour la prévention et la prise en charge des violences basées sur le genre. La coordination des actions des plateformes est assurée par le Programme National de Lutte contre les Violences faites aux femmes et aux enfants CNLVFE rattaché au cabinet du Ministère de la Femme, Famille et Enfant (MFFE).

4.2.3.1. Plateformes de lutte contre les violences basées sur le genre

La plateforme est une structure de coordination de la réponse face aux VBG/EAS/HS, servant de cadre de gestion des cas et de partage d'expériences. Elle est composée des points focaux des structures spécialisées dans les actions de prévention et de prise en charge des cas de VBG et de violence contre des enfants (VCE). Ainsi, le mécanisme de référence et contre référence est formalisé dans les relations entre ces points focaux des services sociaux de base spécialisés dans la réponse VBG (centre social, santé, police, justice), les ONG et d'autres services de base comme l'éducation, selon les contextes. Le secrétariat de la plateforme est assuré par le centre social et la coordination, par la Direction régionale de la Famille.

La réponse aux cas de VBG est faite à partir d'une approche centrée sur la survivante avec soixante-quinze (75) plateformes au niveau national.

Les points focaux des services spécialisés sont formés pour offrir de meilleurs services aux survivant-e-s et pour une bonne coordination de la réponse. Ils opérationnalisent la prise en charge effective des cas de violence et participent aux réunions mensuelles de coordination et aux réunions de gestion de cas selon le besoin.

4.2.3.2. Services spécialisés

La prise en charge des cas de VBG/EAS/HS/VCE se voulant holistique (médicale, psychologique, juridico-judiciaire et économique si nécessaire), les différents intervenants proviennent :

- des centres sociaux, des complexes socio-éducatifs et des ONG pour la réponse psychologique ;
- des structures sanitaires publiques, privées et des ONG pour la réponse médicale ;
- de la police, la gendarmerie et les cliniques juridiques de l'Association des Femmes Juristes de Côte d'Ivoire (AFJCI) et les tribunaux pour la réponse juridico-judiciaire ;
- la réponse économique est fonction de l'appui des partenaires au développement à travers les ONG et le Programme National de Lutte contre les Violences basées sur le Genre (PNLVBG).

Les différents services disposent d'un formulaire d'admission pour le premier contact. Une fiche de consentement est présentée à la personne survivante pour signature après explication détaillée du procédé de prise en charge de la survivant (e) et du présumé auteur. Les sanctions des différents cas de violence sont inscrites dans le code pénal et le code de procédures pénales et les Officiers de Police Judiciaire (OPJ) assistent les magistrats pour leur application.

L'utilisation des services juridico-judiciaires peut être faite sur décision de la survivante et de sa famille ou sur référencement des comités de veille, des services médicaux ou psychosociaux ou par une tierce personne.

Le Projet veillera à la conception d'un protocole avec les plateformes de lutte contre les Violences Basées sur le Genre pour traiter ce type de plaintes et à l'identification des structures (centres sociaux, ONG, clinique juridique) offrant des services de prise en charge des survivant-e-s d'EAS/HS dans les localités où il n'existe pas de plateforme.

4.2.3.3. Les comités de veille

Ce sont des comités communautaires qui sont mis en place pour les actions de prévention et de référencement vers les services spécialisés. Ces comités informent les populations sur les conséquences des violations et les sanctions afférentes. Ils disposent des contacts téléphoniques des points focaux des services spécialisés vers qui ils font les références de cas. Ils travaillent à la dénonciation des cas et sensibilisent les parents des survivant(e)s à l'utilisation des services spécialisés. Une fois, la référence effectuée, le cas est pris en charge par les services spécialisés. Une contre référence est faite vers les responsables des comités de veille que lorsqu'un problème de réintégration ou de sécurité de la survivant(e) et de sa famille est posé. Dans ce cas exceptionnel, le responsable du comité de veille peut participer à la réunion de gestion des cas.

Les comités de veille ne sont pas membres des plateformes. Ils sont en collaboration avec les centres sociaux (qui assurent le secrétariat des plateformes) et bénéficient des appuis des Partenaires Techniques et Financiers (PTF) à travers les centres sociaux.

4.3. Fonctionnement du MGP

Cette section ci-dessus présente la méthodologie de traitement des différentes plaintes sensibles et non sensibles. Il y a six étapes pour le traitement des plaintes non sensible, deux/trois étapes pour la gestion des plaintes des travailleurs et trois étapes pour le traitement des plaintes sensibles. La section suivante présentes les détails de ces traitements.

4.3.1. Dispositif de gestion des plaintes liées aux plaintes non sensible de priorité 1

4.3.1.1. Modalités de déclaration et d'enregistrement de plaintes

- **Modalités générales de déclaration et d'enregistrement de plaintes**

Au niveau des Comités de Gestion des Plaintes (CGP), les points focaux du projet se chargeront de réceptionner les plaintes émanant des différentes parties prenantes (individu ou groupes d'individus).

Plusieurs options sont offertes à cet effet, aux parties prenantes souhaitant déclarer une situation de manquement de tous ordres :

- se rendre en personne au niveau du CGP ;
- appeler par téléphone (Numéro à définir ultérieurement par l'UCP) ;
- adresser un message court par téléphone ;

- adresser un courrier au président du comité ;
- adresser un courriel à une adresse mail standard qui sera créée dès la mise en place de l'UCP ;
- écrire un message dans la rubrique dédiée sur un site web (soit le site web de l'UCP) ;
- renseigner le formulaire digitalisé d'enregistrement des requêtes (le lien de téléchargement de ce formulaire sera communiqué au requérant).

Toutes les plaintes seront recevables à condition de fournir l'ensemble d'éléments nécessaires pour leur traitement. En outre, toutes les plaintes seront documentées, même les plaintes orales.

Dès réception d'une plainte écrite ou déposée de vive voix par le requérant, un accusé de réception est remis à ce dernier, avec les références de la personne ayant reçu la plainte. Pour les plaintes soumises par téléphone ou via les réseaux sociaux, les requérants sont tenus de se rendre auprès du comité qui a reçu leur plainte pour retirer leur accusé de réception. Les plaintes soumises par mail recevront l'accusé de réception par le même canal. Le comité ayant reçu la plainte indiquera le délai dont il dispose pour faire un retour au requérant, ainsi que les autres voies de recours si la décision rendue ne le satisfait pas.

Aucune discrimination ne doit être observée dans la gestion des plaintes. Les personnes vulnérables ou marginalisées (illettrés, ne pouvant pas se déplacer etc.) pourront déposer la plainte oralement en personne ou par téléphone en fournissant l'ensemble des données nécessaires (notamment les coordonnées et moyens de contact) au président du CGP de chaque niveau de règlement.

La possibilité sera donnée à toute partie prenante de porter plainte de façon anonyme si elle le souhaite. Le MGP facilitera le moyen pour le faire. En effet, un numéro de téléphone (de préférence un numéro vert) sera communiqué par tous les moyens aux parties prenantes dans les zones d'intervention du projet pour permettre aux requérants de déposer une plainte anonyme au sujet du projet. Un code identifiant sera attribué aux sujets anonymes et la procédure de traitement sera entamée dans le strict respect des droits du requérant.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise en œuvre du MGP, les comités de gestion des plaintes (CGP) ont la possibilité de s'autosaisir si la partie prenante affectée pour des raisons diverses, n'est pas en mesure de le faire.

- **Digitalisation du mécanisme de gestion des plaintes du projet**

L'objectif général de la digitalisation du MGP est d'améliorer l'efficacité, la transparence et la réactivité du dispositif de gestion des plaintes. Il vise à moderniser l'interaction entre le projet et ses parties prenantes en utilisant les technologies numériques.

De manière spécifique, la digitalisation du MGP vise à (i) accélérer le processus de collecte et du traitement des plaintes (ii) optimiser la traçabilité des requêtes.

Les annexes 12 présentes le formulaire digitalisé et les détails du type d'informations à collecter.

L'accès à ce formulaire digitalisé se fera via le site internet du PARU/PDDIVS et des tablettes ou des téléphones smartphones.

L'enregistrement des plaintes est de la responsabilité des différents acteurs suivants :

- comité de gestion des plaintes ;
- spécialiste en développement social ;
- spécialiste genre et inclusion social ;
- spécialiste en sauvegarde environnemental ;
- spécialiste suivi-évaluation ;
- autres personnes dédiées.

4.3.1.2. Tri, catégorisation et examen des plaintes

La première démarche dans la gestion des plaintes, consistera à faire un tri des plaintes réceptionnées. La procédure de tri vise à déterminer si les plaintes reçues se rapportent à la réinstallation, aux travaux ou sont des plaintes sensibles. Ainsi, ce tri, permet d'identifier le niveau de priorité (priorité 1, priorité 2 et priorité 3) et de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain ou l'intervention d'autres personnes ressources. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort du Projet, des entreprises en charge des travaux, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet, en vue de prendre les dispositions nécessaires pour son règlement adéquat. A l'issue du tri, les plaintes sensibles sont automatiquement transférées au niveau central.

Au niveau des différentes instances, la catégorisation et le bien-fondé de la plainte après analyse préliminaire seront effectuées de manière concertée entre les membres du comité. Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant ; si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, le requérant peut saisir l'instance supérieure selon le niveau où la plainte a été soumise.

Si la plainte n'est pas fondée, une décision de rejet doit être notifiée au requérant, tout en précisant les motifs du rejet. Si les explications fournies sont acceptées par le requérant, la plainte fait l'objet d'une clôture à ce niveau. Dans le cas contraire, le requérant peut saisir l'instance supérieure ou recourir à la voie judiciaire. Cependant, toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

Les notifications doivent se faire sous forme de Procès-Verbal signé par les personnes présentes à la rencontre ou sous forme de courrier déchargé par le requérant.

Quel que soit le type de plainte, l'UCP sera automatiquement informé dès la réception de la plainte par les différents comités.

4.3.1.3. Traitement des plaintes non sensibles

En fonction de la gravité et de l'ampleur d'une plainte reçue, le comité de gestion des plaintes discute avec le requérant ou la requérante de la teneur de sa plainte et des mesures appropriées préconisées, et peut ainsi décider de renvoyer à un niveau supérieur ou inférieur en cas d'échec après analyse et de recherche de résolutions ou au cas où les prérogatives les dépassent ou si le requérant fait appel. Chaque comité de gestion des plaintes est compétent pour traiter les plaintes des requérants. Elles peuvent donc être saisi par les requérants.

Toutefois, les comités d'un niveau supérieur peuvent se référer au niveau inférieur en cas de manque d'information. Par ailleurs, les informations liées au traitement de la requête seront numérisées via le formulaire de traitement des requêtes digitalisé (annexe 13). En outre, l'UCP tentera également de résoudre toute plainte qui ne peut être résolue par les trois comités avant qu'elle ne soit envoyée à la justice pour résolution.

Pour toute transmission de plaintes au niveau inférieur, le délai maximum à observer est de cinq (05) jours à compter de la date d'enregistrement. Aussi, les mesures prises en cas d'issue favorable seront notifiées en utilisant le canevas en annexe 4.

Tableau 7 : Mécanisme proposé et délai de traitement

Étape / Niveau de traitement	Action	Responsable	Délai maximum de traitement (en jours ouvrables)
Déclaration, enregistrement et examen préliminaire	Réception et enregistrement de la plainte	Secrétaire ou représentant du CGP	1
Tri et traitement	Examen préliminaire, classement et constitution du dossier de plainte	Comité de Gestion des Plaintes niveau 1 (CGP1)	1
Vérification et investigation au niveau villageois ou quartier (Niveau 1)	Séance avec le requérant et le Comité de gestion de plaintes de niveau 1	CGP1	7
	Préparation et rédaction de la décision de 1 ^{ère} instance	CGP1	7
	Mise en place de la décision de 1 ^{ère} instance	CGP1	20
	Formulation d'une appelation en cas de désaccord	Secrétaire ou représentant du CGP1 et requérant	30 à partir de la notification de la résolution de 1 ^{ère} instance
Vérification et investigation niveau communal (Niveau 2)	Séance avec le requérant et le Comité de Gestion des Plaintes de 2 ^{ème} instance	CGP2	14
	Délibération par le Comité de Gestion des Plaintes de 2 ^{ème} instance	CGP2	7
	Mise en place de la décision de la 1 ^{ère} instance	CGP2	20
	Suivre la mise en place des décisions	CGP2	60
	Formulation d'une appelation en cas de désaccord	Secrétaire du CGP2 et requérant	30 à partir de la notification de la résolution de niveau 2
Traitement niveau régional/Départemental (Niveau 3)	Séance avec le requérant et le Comité de Gestion des Plaintes de niveau 3 (CGP3)	CGP3	10

Étape / Niveau de traitement	Action	Responsable	Délai maximum de traitement (en jours ouvrables)
	Délibération par le Comité de niveau 3	CGP3	2
	Suivre la mise en place des décisions en cas d'accord	CGP3	60
	Formulation d'une appellation en cas de désaccord	Secrétaire ou représentant du CGP3 et requérant	30 à partir de la notification de la résolution de niveau 3
Traitement au niveau central (Niveau 4)	Préparation du dossier par le Spécialiste en Développement Social de l'UCP	UCP	5
	Délibération par le Comité de 3 ^{ème} instance	UCP et Comité Interministériel de Pilotage	7
	Suivre la mise en place des décisions	UCP et Comité Interministériel de Pilotage	60
Suivi & clôture	Clôturer le cas de plainte	Comité respectif	30

Source : Mission d'élaboration du Cadre de Politique de Réinstallation du PDDIVS, décembre 2022

Figure 1: Logigramme de traitement des plaintes non sensibles



4.3.2. Dispositif de gestion des plaintes selon la Normes Environnemental et Sociale 2 (plaintes non sensibles de priorité 1)

Le plan de gestion de la main d'œuvre explique en détail le processus pour le traitement des travailleurs et fournisseurs selon la NES 2. Cependant, toutes les requêtes liées aux EAS/HS/VCE seront traitées à travers le MGP des plaintes sensibles détaillées dans la section 4.2.2 ce document.

La plateforme digitalisée du MGP du projet peut être utilisée par les entrepreneurs et fournisseurs du projet.

4.3.2.1. Gestion des plaintes des travailleurs directs

Le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs directs sera structuré autour de deux niveaux :

- premier niveau : les Spécialistes E&S (social, genre et environnement,) le Responsable Administratif et Financier (RAF) seront les points focaux chargés de recevoir d'examiner et de traiter les plaintes des travailleurs direct du Projet. Un retour devra être fait au requérant dans un délai **de sept (07) jours** au maximum. Si les solutions proposées ne satisfont pas le requérant, la plainte est transmise au niveau suivant.
- deuxième niveau : en cas de non-satisfaction, la plainte est soumise à l'inspecteur du travail et des lois sociales pour une nouvelle tentative de règlement à l'amiable. En cas d'échec de la tentative de règlement amiable, une action peut être introduite devant le tribunal du Travail territorialement compétent.

4.3.2.2. Gestion des plaintes des travailleurs contractuels et des employés des fournisseurs principaux

- premier niveau : le point focal chargé de la réception des plaintes liées au suivi environnemental et social 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, avec un délai de deux (02) jours maximums pour l'accusé de réception.
- deuxième niveau : les travailleurs contractuels ou les employés des fournisseurs principaux peuvent en cas de non satisfaction, saisir le spécialiste en sauvegarde sociale du PDDIVS ou directement le RAF de l'UCP. Dès réception, le spécialiste informe le RAF, qui prend toutes les dispositions pour parvenir à un règlement amiable de la plainte, et faire un retour au requérant dans un délai de quinze (15) jours ouvrables au maximum.
- troisième niveau : en cas de non satisfaction, la plainte est soumise à l'inspecteur du travail et des lois sociales pour une nouvelle tentative de règlement à l'amiable.

En cas d'échec de la tentative de règlement amiable, une action peut être introduite devant le tribunal du Travail territorialement compétent.

4.3.3. Dispositif de gestion des plaintes sensibles (priorité 1)

4.3.3.1. Traitement de plaintes sensibles

Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas de corruption, d'exploitation ou d'abus sexuel, de harcèlement sexuel, de faute grave ou de négligence professionnelle ayant entraîné une blessure grave ou mort de personne. Compte tenu des risques associés au fait de soulever des questions sensibles, il est indispensable de concevoir une procédure qui rassure les personnes requérantes qu'elles peuvent le faire en toute sécurité. La Banque mondiale préconise une approche centrée sur la survivante (« *survivor-based approach* »).

En assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles de la part de l'organisation, il est possible de garantir aux personnes requérantes un certain degré de protection.

Tout comme la précédente voie, il est important que les bénéficiaires finaux, directs ou indirects soient éduqués et sensibilisés sur l'utilisation du MGP. Cela inclut donc, selon la Note de bonnes pratiques de la Banque Mondiale *Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil*, les termes de violences basées sur le genre, d'exploitation et d'abus sexuel, de mariages des enfants, de viol, de harcèlement sexuel en milieu professionnel et de prostitution qui se définissent comme suit :

- **Violence basée sur le genre (VBG)**

Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (Directives du Comité permanent inter-organisations sur la VBG, 2015, p.5).

- **Exploitation et abus sexuel (EAS)/ Harcèlement sexuel (HS) :**

- Exploitation sexuelle : Le fait de profiter ou de tenter de profiter 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 (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuels, 2017, p.6).
- Abus sexuel : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5).
- Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

- **Mariage d'enfants**

Le mariage d'enfants désigne un mariage officiel ou toute union non officialisée entre un enfant de moins de 18 ans et un adulte ou un autre enfant (UNICEF).

- **Traite des personnes**

L'expression « traite des personnes » désigne le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes par la menace de recours ou le recours à la force ou d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d'autorité ou d'une situation de vulnérabilité, ou par l'offre et l'acceptation de paiements ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre à des fins d'exploitation. Les femmes et les enfants sont particulièrement vulnérables au trafic humain (NES no 2, note de bas de page 15).

- **Harcèlement sexuel**

Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

4.3.3.2. Principes directeurs du travail avec les personnes survivant(e)s et les témoins d'incidents

Les plaintes pour l'EAS/HS/VBG/VCE/TdP constituent des plaintes sensibles. Les survivant-e-s encourent des risques de stigmatisation, de rejet et de représailles, ce qui crée et renforce une culture du silence et empêche les survivant-e-s à saisir directement les responsables du projet. L'accès sans danger des femmes (puisqu'elles sont le plus souvent les victimes de EAS/HS/VBG/VCE/TdP) au mécanisme de gestion des plaintes doit être garanti dans le but d'enregistrer les plaintes en toute sécurité et confidentialité. Les considérations spécifiques concernant le mécanisme de gestion des plaintes dans la lutte contre l'EAS/HS/VBG/VCE/TdP sont les suivantes :

- **la sécurité** : il est essentiel d'assurer en tout temps la sécurité de la personne survivante/victime et de ses proches ;
- **la confidentialité** : en tout temps, la confidentialité de la/les personne(s) concernée(s) et de sa/leur famille doit être respectée. Toutes les informations recueillies relatives aux survivant (e) s/victimes doivent être traitées et conservées de manière confidentielle compte tenu du caractère sensible des informations à récolter ;
- **la transparence** : il faut communiquer de manière transparente et régulière avec les victimes/témoins ou leurs représentants concernant les mesures à prendre pour traiter l'allégation. Il faut, cependant, faire preuve de discrétion lorsque des membres de la famille d'une victime sont engagés, car ils peuvent être complices de l'infraction de l'EAS/HS/VBG/VCE/TdP;
- **le consentement éclairé du survivant ou de la survivante** : lorsqu'une victime potentielle est identifiée, les intervenants doivent agir avec une déclaration de consentement explicite et éclairé de la victime. Les mineurs de moins de 18 ans ne sont pas tenus de donner leur consentement ;
- **le respect des souhaits, des choix, des droits et de la dignité de la personne survivante/victime** : devant un cas de EAS/HS/VBG/VCE/TdP, le respect doit être de mise. De même, il est essentiel de ne pas porter de jugement, de ne pas se moquer ou de ne pas se montrer irrévérencieux à l'égard de la personne survivante/victime, de sa culture, de sa famille ou de sa situation. Si le/la survivant (e)/victime ne souhaite pas parler davantage de son vécu, aucune pression ne sera exercée sur elle afin de lui soutirer davantage d'informations. Seules les questions nécessaires lui seront posées.

En toute circonstance, il est important de faire preuve de patience envers la personne survivante/victime.

- **la non-discrimination** : il faut veiller au respect de la non-discrimination lors de toutes les interactions avec les personnes survivantes/victimes et dans le cadre de tous les services fournis. Ne pas chercher à mener une enquête sur le/la plaignant(e) ou la personne supposée avoir commis l'acte. L'enquête relève des autorités compétentes, notamment de la police. Ne pas brusquer le/la survivant(e). Au contraire, dans la mesure du possible, il faudrait le/la rassurer et l'assurer du soutien du Projet.

Afin de s'assurer que ces principes sont bien assimilés, le spécialiste GIS pourra assurer, la formation/sensibilisation, à un niveau précoce, des acteurs en charge des plaintes sensibles (comité EAS/VBG/HS/VCE/TdP, points focaux VBG, ONG...). En effet, pour un traitement optimal des plaintes basés sur l'EAS/VBG/HS/VCE/TdP, il est important qu'ils soient bien outillés afin de :

- reconnaître les EAS/HS/VCE/TdP /VBG ;
- maîtriser les comportements à adopter face aux survivant(e)s potentiels ;
- bien connaître la procédure de traitement des plaintes EAS/VB/HS/VCE/TdP;
- prendre les bonnes décisions ;
- s'engager dans la prévention de tels faits.

4.3.3.3. Procédure de traitement des plaintes liées à l'EAS/HS/VBG/VCE/TdP

- **Réception de la plainte**

Divers canaux sont proposés au survivant ou au témoin d'une EAS/HS/VBG/VCE de faire connaître sa plainte au Projet. Le recours peut se faire :

- verbalement, auprès de tout membre de l'équipe du Projet ;
- par appel téléphonique sur la ligne fixe du PDDIVS ou au numéro vert (en cours);
- par appel au numéro vert 1308 ;
- par envoi d'un message (sms) à un membre de l'équipe du Projet ;
- par courrier électronique à l'adresse (en cours);
- au niveau des points focaux VBG ;
- au niveau du comité de gestion des plaintes EAS/HS/VBG/VCE;
- au niveau du point focal EAS/HS/VBG/VCE du bureau de contrôle et de l'entreprise;
- au niveau service de prise en charge des plaintes sensibles;
- par boîtes à suggestion accessible à tous dans les communautés où les bénéficiaires peuvent déposer des plaintes anonymes ou connues selon leurs choix formulée par écrit.

Une période est réservée à la fin de chaque assemblée communautaire pour permettre aux bénéficiaires de faire part de leurs inquiétudes et plaintes au personnel local, de préférence en privé dans le cas des autres plaintes sensibles.

Par ailleurs, le/la survivant (e) ou le témoin qui souhaite formuler sa plainte directement au projet, peut se rendre dans les locaux du PDDIVS (adresse en cours) ;

Toutes ces voies de dénonciations doivent être discutées avec les communautés concernées afin d'identifier celles qui leurs conviennent le plus. Une attention particulière sera accordée aux femmes, filles et personnes vivant avec un handicap, etc.

Au cas où la plainte est faite de façon anonyme, il est important pour le/la requérant-e- de donner le maximum d'information afin de faciliter les investigations sans que l'on ait besoin de revenir vers elle/lui.

Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres, en agissant de bonne foi, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur des actes d'exploitation ou d'abus sexuels, de violences sexuelles présumés, bénéficiera de la protection si nécessaire.

- **Enregistrement de la plainte**

Quel que soit le mode de formulation ou d'expression, toutes les plaintes liées au PDDIVS doivent être obligatoirement enregistrées sur la plateforme digitale du MGP. Compte tenu de la nature sensible des cas de EAS/HS/VBG/VCE pouvant occasionner des risques de représailles par l'agresseur à la plaignante ou au plaignant et éventuellement à sa famille ou sa communauté, il est absolument recommandé de veiller à conserver l'anonymat du plaignant. En conséquence, lors de l'enregistrement, il ne sera pas nécessaire d'inscrire leurs noms et contacts. L'enregistrement ne devrait porter que sur les quatre aspects suivants :

- la nature de la plainte (ce que le plaignant dit avec ses propres mots sans être interrogé directement) ;
- si, à la connaissance du survivant, l'auteur de l'acte était associé au projet mais sans toutefois mentionner son identité pour respect de la confidentialité ;
- si possible, l'âge et le sexe du survivant ; et
- si possible, des informations permettant de déterminer si le survivant a été orienté vers des services compétents en prenant soin de ne pas livrer des informations permettant de localiser le quartier/village dans lequel s'est produit l'incident.

Lorsqu'une plainte est directement formulée à un travailleur ou une travailleuse du projet ayant les accès nécessaires sur la plateforme digitale, cette dernière ne pourra pas procéder directement à l'enregistrement sur la plateforme, elle devra transmettre le dossier/l'information à un membre du comité de gestion des plaintes EAS/HS/VBG, qui procèdera à l'enregistrement.

Pour les plaintes impliquant les communautés bénéficiaires du PDDIVS, l'enregistrement se fera par les acteurs suivants :

- comité de gestions des plaintes EAS/HS/VBG ;
- point focal EAS/HS/VBG/VCE au niveau de la communauté ;
- point focal EAS/HS/VBG/VCE de l'ONG chargée de soutenir la mise en œuvre des aspects sociaux du projet ;
- spécialiste Genre et Inclusion Sociale du PDDIVS ;
- spécialiste en développement social du PDDIVS ;
- point focal EAS/HS/VBG/VCE au niveau du bureau de contrôle ;
- autres personnes dédiées.

Lorsqu'un prestataire de service de prise en charge des cas EAS/HS/VBG/VCE reçoit une plainte (oralement, par écrit, via le numéro vert national 1308, etc.), elle devra le plus tôt possible transmettre les informations au spécialiste GIS du PDDIVS et à un autre membre du comité de gestion des plaintes sensibles, qui se chargera de procéder à l'enregistrement sur la plateforme digitale.

Lorsqu'une plainte EAS/HS/VBG/VCE est directement enregistrée sur la plateforme digitale par l'un des acteurs de gestion des plaintes autre que le spécialiste GIS, une notification sera envoyée automatiquement par le système au Spécialiste GIS pour l'aviser.

Pour les plaintes au niveau du personnel de l'entreprise des travaux, l'enregistrement se fera par le Point focal EAS/HS/VBG/VCE au niveau du bureau de contrôle ou celui de l'entreprise

- **Première classification et assignation interne**

Les plaintes EAS/HS/VBG/VCE/TdP sont assignées au Spécialiste Genre et Inclusion Sociale.

Sur la plateforme digitale, un menu déroulant présentant différentes catégories de plaintes est proposé. Lorsque la plainte implique des travailleurs et travailleuses du PDDIVS, les rubriques doivent être clairement libellées de sorte à faciliter la classification de la nature de la plainte « Exploitation sexuelle », « Abus sexuel », « harcèlement sexuel », « violences physiques », « violences verbales », « violence contre les Enfants », « traite de personnes ». Le Spécialiste GIS assigne, par la suite, la plainte au comité EAS/HS/VBG/VCE/TdP pour vérification.

- **Examen et vérification de la plainte**

Pour chaque plainte reçue, la validité (recevabilité) sera analysée par le comité EAS/HS/VBG/VCE/TdP.

Dès réception du dossier, le comité EAS/HS/VBG/VCE/TdP assigné entame l'écoute du/ de la survivant(e) et du présumé auteur pour établir le lien avec le projet ainsi que les responsabilités. Au cours de l'écoute la victime sera informée sur ses droits et des services de prise en charge disponibles en fonction de ses besoins et intérêts et sera aidée pour la prise de décision quant à l'opportunité de déposer une plainte. Les informations fournies à la victime doivent être claires, fiables et complètes. Elles doivent notamment présenter les avantages et les conséquences des différentes options disponibles et des solutions proposées au survivant. Si le/la survivant(e) ne souhaite pas porter plainte officiellement, alors la plainte pourra être classée. Mais, lorsque le/la survivant(e) décide de porter plainte, dans ce cas, il/elle pourra bénéficier de l'accompagnement de l'ONG spécialisée pour la poursuite de l'affaire au niveau pénal.

A l'issue de l'examen et des vérifications seront déclarés plaintes non validées (non recevables), les cas d'EAS/HS/VBG/VCE n'ayant aucun lien avec le projet. En d'autres termes, seront jugés non valides lorsque ces actes :

- se sont déroulées en dehors des activités du projet ;
- n'impliquent aucune des parties prenantes du projet.

Lorsque la plainte est déclarée non validée, le dossier sera clôturé. Toutefois, les raisons de la non-recevabilité devront être expliquées et notifiées au plaignant, dans un délai de 48 heures. Ce dernier devra être informé des options pour contester éventuellement cette décision. Si le dommage nécessite une assistance, le ou la survivant(e) devra être orientée, vers le service de prise en charge le plus proche de son lieu de résidence pour sa prise en charge adéquate.

- **Référencement au cas par cas**

Lorsque la plainte est déclarée recevable, parce qu'impliquant une partie prenante du Projet ou a eu lieu lors d'une des activités du Projet, la procédure de traitement devra donc suivre son cours.

Avant de contacter les services et de leur fournir des informations sur le/a survivant(e), incluant son identité et un résumé de son récit des violences subies, il faut d'abord obtenir son accord. La victime a le droit de décider à qui, comment et quelles informations seront partagées en toute connaissance des risques et implications que cela peut avoir. La victime doit pleinement comprendre à quoi elle consent.

Si la victime a consenti à partager certains renseignements, le comité EAS/HS/VBG/TdP peut alors contacter directement le ou les services désirés. Il doit vérifier si la structure pourra l'accueillir, informer la personne-ressource de la structure de l'arrivée de la victime et obtenir le nom de la personne qui est censée l'accueillir à son arrivée. Il peut être avisé d'accompagner la victime à la structure, selon ses besoins.

En raison de la sensibilité de l'EAS/HS/VBG/VCE et leurs impacts non seulement sur le/la survivant(e), sa communauté et surtout sur la réputation du projet, toutes les plaintes de ce type devront être considérées comme « prioritaire ». Par conséquent, tous les cas doivent être traités avec le même intérêt et dans des délais très courts afin de préserver la cohésion entre tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet.

Si la plainte implique la communauté, une fois qu'elle est jugée valide, donc recevable, le Spécialiste GIS informera le Banque Mondiale dans un délai de 24 h. Ainsi, conformément à l'accord qui sera conclu entre la BM et les services de prise en charge, il procédera au référencement de la victime vers le service de prise en charge le plus proche, qui dispose déjà d'une expertise en matière de traitement de tels cas.

Lorsque la plainte est en lien avec un chantier, c'est-à-dire impliquant un travailleur ou autre acteur en relation avec le chantier, le Spécialiste GIS procédera également au référencement de la victime vers le service social le plus proche pour sa prise en charge. En interne, une procédure s'enclenchera avec l'assignation par le spécialiste GIS de la plainte au point focal EAS/HS/VBG/VCE du bureau de contrôle, pour analyse et évaluation de la situation en vue de la prise de dispositions disciplinaire et contractuelle vis à vis de l'auteur et si possible de son employeur.

• Identification des mesures de soutien aux personnes survivantes

Il est essentiel d'apporter une réponse appropriée aux plaintes des survivants (es) de violence dans le respect de leurs choix, afin de réduire au minimum les risques de nouveaux traumatismes et de nouvelles violences à leur endroit. Ce soutien peut revêtir plusieurs formes dont :

- la sensibilisation du survivant et de ses proches sur la nécessité de saisir les institutions habilitées au traitement de ce type de plaintes ;
- l'orientation du/de la plaignant (e) vers le service compétent ;
- la facilitation du transport du/de la plaignant. Le PDDIVS doit prévoir d'aider ces derniers à se déplacer, notamment en leur payant le transport entre leur lieu d'origine et le/les services de prise en charge ;
- dans la mesure du possible, l'appui à la prise en charge des frais médicaux (de consultation gynécologique ou psychologique, achat de médicaments, etc.) y compris un hébergement d'urgence, la sécurité, notamment la protection policière et le soutien aux moyens de subsistance.

• **Suivi-évaluation et clôture**

Toutes plaintes liées à l'EAS/HS/VBG/VCE, devront faire l'objet d'un suivi régulier jusqu'à leur résolution. Le Spécialiste GIS se chargera de ce fait de coordonner, avec les services de prise en charge et toutes les parties gouvernementales appropriées, les services aux victimes. Il s'appuiera sur l'ONG spécialisée, les points focaux EAS/HS/VBG/VCE, les membres du Comité EAS/HS/VBG/VCE pour opérer un suivi régulier auprès de la personne survivante, afin de s'enquérir des actions entreprises. Afin de s'assurer, également, que les services et les différentes formes d'assistance au survivant ou à la survivante et mesures d'accompagnement identifiées dans le cadre de la prise en charge de la victime ont été correctement mises en œuvre.

Si la plainte concerne un chantier, l'employeur de l'auteur de l'acte de l'EAS/HS/VBG/VCE/TdP, (l'entreprise, le consultant ou l'agent d'exécution) assurera tous les frais liés à la prise en charge de la victime. L'employeur devra engager une action disciplinaire à l'encontre de l'employé mis en cause, conformément à la législation ivoirienne et aux directives de la BM relatives à la EAS/HS/VBG/VCE. Le Spécialiste GIS s'assurera le suivi afin que les sanctions soient effectivement mises en œuvre.

Régulièrement, le Spécialiste GIS tiendra informé la BM de l'état d'avancement des dossiers.

Lorsque toutes les mesures auront été prises et les vérifications de leur application réalisées, le Spécialiste GIS procédera à la clôture du dossier.

4.3.3.4. Comités de traitement de plaintes sensibles

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes dites « Sensibles » prévoit trois (3) comités de Réception des Plaintes sensibles (VBG/EAS/HS/VCE) :

- Un Comité EAS/HS/VCE au niveau de l'UCP composé du :
 - spécialiste GIS ;
 - spécialiste GIS de l'ONG chargée du soutien aux aspects sociaux du projet ;
 - Une personne choisie au niveau de la zone d'intervention du projet parmi les prestataires/services de prise en charge (de préférence une femme).
- Un Comité de plaintes sensible (VBG/EAS/HS/VCE) au niveau des entreprises (pour le cas d'un sous-traitant (et son personnel) pour le cas dans le domaine du travail composé du :
 - point focal VBG/EAS/HS/VCE de l'entreprise ;
 - point focal VBG/EAS/HS/VCE de la mission de contrôle.
- Un Comité éthique au niveau de l'UCP pour les plaintes liées à la corruption ou à d'autres plaintes sensibles similaires composé du :
 - coordinateur du Projet ;
 - spécialiste en développement Sociale du projet ;
 - ONG locale ou national spécialisé dans le domaine de la gouvernance ou de la transparence.

En collaboration avec les mairies, une ONG locale avec une expertise avérée en VBG et/ou gouvernance et transparence sera sélectionnée, dans chacune de ville d'intervention du projet,

et formée sur l'EAS / HS par un/une expert, un cabinet ou une ONG avec des compétences vérifiées en matière de VBG (selon les standards de la Banque mondiale et ses principes directeurs), de MGP ainsi que le système de référencement afin de faciliter l'accomplissement des tâches suivantes :

- Sensibilisation des populations sur les procédures du MGP ainsi que les voies de dénonciations de plaintes ;
- Réception et enregistrement de plaintes sensibles (ex. EAS / HS / VCE, etc) ;
- Participation aux réunions du comité éthique afin d'assurer que les actions sont prises conformément aux principes directeurs de VBG et la protection des intérêts des survivant-e-s ;
- Accompagnement des survivant-e-s dans le processus de prise en charge, etc.

Le projet a élaboré un plan d'actions pour la prévention et la réponse aux VBG/EAS/HS/VCE assorti d'un processus de gestion des plaintes sensibles. Le projet conclura des protocoles d'accord avec des plateformes de services spécialisés pour la mise en œuvre des mesures de prévention et de prise en charge des VBG/EAS/HS/VCE.

Par ailleurs, les informations relatives aux plaintes sensibles enregistrées sur la plateforme digitale du MGP seront sécurisées. L'accès à ces données est restreint aux seules personnes autorisées (les Spécialistes en Environnement, en Développement Sociale et en Genre et Inclusion Sociale).

- **Délai et feedback après la dénonciation de plaintes dites sensibles**

Le comité EAS/HS, après le premier tri, fera une communication au/ à la requérant(e) dans les quinze (15) jours ouvrables suivants la dénonciation sur la suite donnée à la plainte (non fondée, fondée et action sera prise, transmise aux autorités judiciaires pour enquête, etc.).

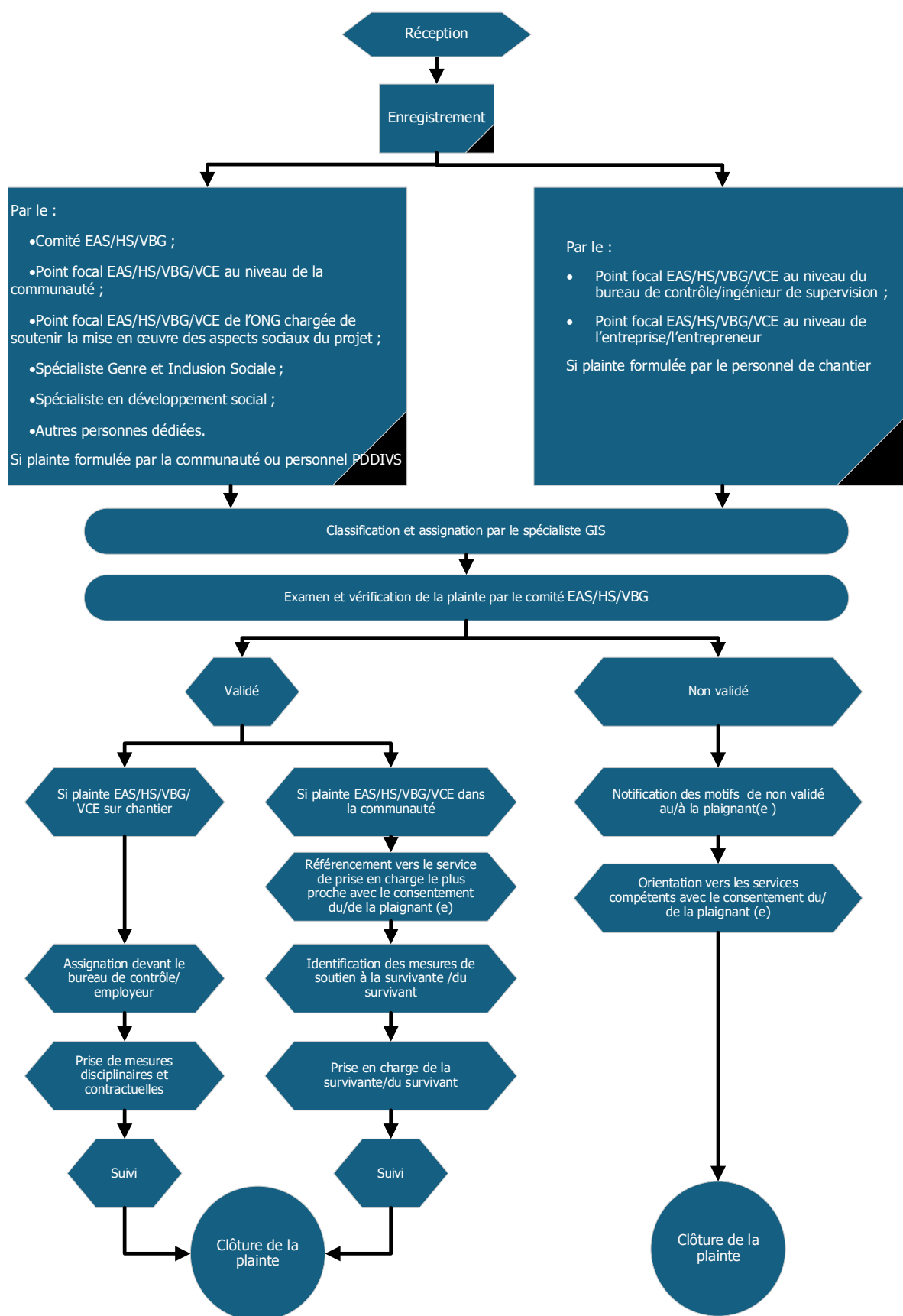
Une seconde communication est faite au requérant(e) quinze (15) jours après pour l'informer des mesures prises (résultat de l'enquête préliminaire, etc.).

Une troisième communication suivra dans les 15 jours après la seconde pour informer sur les résultats et recommandations finaux de l'enquête menée.

Toute communication relative à une plainte doit être faite de manière confidentielle et sécurisée.³

³ Aucune mention relative au sujet sensible ne sera mentionnée tant dans l'objet que dans le corps de la correspondance

Figure 2: Logigramme de traitement des plaintes EAS/HS/VBG/VCE



- **Evaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre MGP**

Une évaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre du MGP sera réalisée chaque année en impliquant toutes les parties prenantes (Associations Communautaires de Base, les ONG actives dans la zone d'intervention du projet, etc.) afin d'apprécier le fonctionnement du MGP et si possible proposer des mesures correctives. Cette évaluation sera faite par enquête auprès des bénéficiaires (1 à 3% des bénéficiaires selon un échantillonnage aléatoire) par la cellule de coordination. Les résultats de ces enquêtes seront publiés et partagés par les acteurs.

4.3.3.2. Diffusion de l'information sur le MGP

Les procédures prévues par le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) feront l'objet d'une large diffusion auprès de toutes les parties prenantes interpellées par le Projet. Une ONG ou un collectif d'ONG locale sera engagé par ville pour soutenir la diffusion de l'information sur le MGP. L'information portera notamment sur les points suivants : (i) pourquoi le MGP ; (ii) l'importance et les avantages du MGP ; (iii) les objectifs visés par le MGP ; (iv) les structures en charge du MGP ; (v) les canaux et outils de saisine prévus par le MGP ; (vi) les délais de traitement des réclamations ; (vii) les recours et voies d'appel prévus.

Outre l'ONG, le président du comité ou son représentant à chaque niveau doit communiquer à chaque occasion opportune de l'existence d'un mécanisme de gestion de plaintes et encourager la population potentiellement impactée par la mise en œuvre du projet à y recourir.

Les informations seront diffusées à tous les niveaux aux fins de permettre aux éventuels requérants de bien connaître les procédures du MGP pour les utiliser en cas de besoin. Le numéro de téléphone, les adresses postales et courriel du Projet seront rendus publics. Concernant spécifiquement les plaintes relatives à l'EAS / HS et qui portent notamment sur le harcèlement sexuel, le travail sexuel, les pratiques religieuses et les traditions néfastes, les inégalités de genre liées à l'utilisation de la terre et des ressources naturelles, la spécialiste Sauvegarde Sociale et Genre du Projet en rapport avec la chargée de communication se chargera de diffuser les informations nécessaires.

La diffusion de l'information s'étendra aux zones d'intervention du projet et à ses bénéficiaires finaux (populations, organisations communautaires, projets de développement, société civile, autorités administratives déconcentrées, collectivités territoriales, etc.). Les séances de diffusion seront combinées à la diffusion du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

L'ONG expliquera clairement la procédure de mise en œuvre du MGP. Les canaux de communication (médias, relais communautaires, cadres locaux de gestion des conflits, etc.) disponibles et adaptés au contexte de la COVID-19 seront utilisés pour passer le message. Des supports de communications seront produits pour diffuser l'information en tenant compte des niveaux de formation et d'éducation des parties prenantes ciblées pour faciliter la perception de l'information quel que soit le niveau de la cible.

Les supports seront dans un lieu accessible sous une forme et dans une langue qui soit accessibles au public. La mise à disposition des informations au public utilisera notamment le canal des radios communautaires et la presse locale. Par ailleurs, l'information sera affichée dans les communes concernées de sorte que toute personne puisse la consulter.

Sous ce rapport, les séances d'animations radios communautaires et télévisions seront privilégiées et régulièrement tenues pour informer les communautés et autres parties prenantes concernées. Le Projet utilisera aussi des plaquettes de présentation et des affichages.

Une campagne de communication pour informer les bénéficiaires du projet ainsi que le personnel de mise en œuvre du mécanisme de gestion de plaintes sera organisé et financée par l'ONG.

Des supports d'informations, d'éducation et de communication pour le changement de comportement seront élaborés en français et en langues locales tout en tenant compte de l'âge, du sexe et du niveau de scolarité des bénéficiaires si nécessaire.

En outre, l'ONG ou a l'obligation dans les 24 heures suivant la connaissance d'un cas de EAS / HS d'informer l'UCP qui informera à son tour dans le même délai la Banque mondiale en spécifiant les informations suivantes par tous moyens (mails, rapport sommaire, etc.) :

- Type d'EAS / HS ;
- Lieu de l'incident ;
- Service de prise en charge dont a bénéficié le/la survivant(e) ;
- Actions futures.

En aucun cas, les détails de l'incident ne seront communiqués à la Banque mondiale ni à d'autres membres de l'UCP ou aux autres parties prenantes du projet. La protection de l'identité de la survivante sera assurée à tout moment.

4.3.3.3. Procédure judiciaire

Tous les efforts seront déployés par le Projet pour procéder à un règlement à l'amiable des différentes plaintes, exception faite des plaintes liées aux EAS/HS. Toutefois, si le requérant n'est pas satisfait des propositions de solution qui lui sont faites, les juridictions de droit commun et instances administratives territorialement compétentes sont toujours disponibles pour la gestion des plaintes des différentes parties prenantes.

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.

5. OPERATIONNALISATION DU MGP⁴

Pour assurer le fonctionnement efficace du MGP, les actions suivantes doivent être menées :

5.1. Mise en place des organes de gestion

5.1.1. Comités MGP

⁴ Un plan d'action pour l'opérationnalisation du MGP devra être mis en place dès la mobilisation de l'équipe de l'UCP

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 Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme (MCLU). L'installation des membres des différents comités sera assurée par le MCLU et le PDDIVS.

5.1.2. Comités EAS/HS

En plus des comités MGP, un Comité EAS/HS, par ville du projet, sera mis en place par le projet en vue de vérifier le lien de plainte EAS/HS avec le projet et de faire le référencement de la victime vers le service de prise en charge approprié (en cas de consentement de la victime). Il sera composé en outre du point focal EAS/HS/VBG désigné par la communauté, du spécialiste EAS/HS au sein de l'ONG locale, le spécialiste Genre et Inclusion du PDDIVS et d'un représentant de la plateforme VBG de la ville.

5.2. Sélection d'ONG locale pour soutenir la mise en œuvre du MGP

En collaboration avec les maries des zones d'intervention du PDDIVS, une ONG ou un collectif d'ONG locale sera engagé, par ville, pour soutenir la mise en œuvre du MGP notamment, l'information et la sensibilisation des populations riveraines sur le MGP y compris sur les plaintes liées à l'EAS/HS. Cette ONG ou ce collectif d'ONG doit avoir son siège social fonctionnel dans la ville d'intervention et avoir une bonne connaissance de la situation socio-économique locale et des enjeux spécifiques liés aux communautés ciblées.

5.3. Renforcement des capacités des membres des organes de gestion

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.

Aussi, les informations concernant les procédures de gestion des réclamations et les services disponibles doivent être diffusées régulièrement au sein des communautés riveraines des zones de travaux du projet (les informations relatives à la cartographie des services doivent donc être disponibles avant d'organiser des sessions de sensibilisation ou des consultations communautaires). Les membres de la communauté doivent être informés de ce qui suit :

- des points d'entrée pour demander de l'aide en toute sécurité et en toute confidentialité, que ce soit pour bénéficier de services et/ou pour déposer une plainte ;
- les services disponibles dans la communauté et comment y accéder ;
- ce que l'on peut attendre des prestataires de services, ainsi que les rôles et responsabilités des différents acteurs ;
- l'existence de toute loi sur le signalement obligatoire, en particulier dans le cas de VBG/EAS/HS/VCE, afin que les survivants ou leurs soignants soient au courant de ces réglementations avant de décider de chercher un soutien auprès d'un prestataire de services.

Dans le but de vulgariser le MGP du projet, des campagnes de sensibilisation seront menées auprès des populations riveraines des zones de travaux.

5.4. 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, par l'ONG recrutée 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 crucial 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 et en ayant recours aux méthodologies pertinentes (préférence de l'oralité, jeux de rôles, etc.).

Une fois approuvé, le MGP sera publié par le PDDIVS 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).

5.5. Suivi-évaluation du MGP

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 les spécialistes en sauvegarde sociale, environnementale et en communication du Projet.

A ce titre, le PDDIVS 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 devra être accordée aux réclamations et plaintes provenant des personnes défavorisées ou vulnérables, en fournissant au besoin un accompagnement spécifique à ces dernières en fonction de la situation de vulnérabilité dans laquelle elle se trouvent.

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 ;
- nombre de personnes touchées par les campagnes d'information et de sensibilisation ;
- types et nombre de formations reçues par les parties prenantes du MGP et les femmes et les jeunes;
- types de réclamations/plaintes enregistrées ;
- proportion de plaintes soumises par des femmes ;
- proportion de plaintes sensibles enregistrées ;
- mise en place d'un mécanisme opérationnel pour gérer les plaintes pour EAS/HS ;
- Nombre de cas d'EAS/HS reçus/transmis par le mécanisme de gestion des plaintes, ventilés par âge et par sexe ;
- Nombre de dossiers ouverts relatif au EAS/HS, et durée moyenne depuis leur enregistrement ;
- Nombre d'affaires closes, et durée moyenne de l'instance ;
- Respect de la confidentialité absolue du traitement de la plainte et de la survivante/survivant respectée ;
- Délais de traitement des plaintes EAS/HS respectés ;
- 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/ et 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 de plaintes disponibles.

5.6. Budget de mise en œuvre du MGP

Pour assurer le fonctionnement et l'efficacité du mécanisme, un plan d'actions est développé ci-dessus, assorti d'un budget pour la mise en œuvre desdites activités.

Tableau 8 : Plan d'action du MGP

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
ACTIVITE 1 VALIDATION DU MGP						
Action 1.1 : Valider le MGP par la Banque mondiale	Dès soumission	Retard dans le processus d'approbation /approbation dans les délais par la banque ; prise en compte rapide des observations éventuelles de la Banque par l'UCP	TTL du PDDIVS.	Banque mondiale UCP	Ressources humaines	fonctionnement-
ACTIVITE 2 : MISE EN PLACE DES ORGANES DU MGP						
Action 2.1 : Informier et sensibiliser sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes dans chaque commune cible du projet	Février à Avril 2024	Disponibilité des acteurs cibles/ transmettre les lettres d'invitation une semaine au moins avant l'évènement	Spécialiste en Sauvegarde Sociale ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; Spécialiste en Suivi-Evaluation ; Spécialiste en communication.	Parties prenantes cibles UCP	Ressources humaines Ressources financières	Compris dans le budget de l'ONG en charge du soutien aux aspects sociaux du projet
Action 2.2 : Soumettre les arrêtés de création des comités de gestion des plaintes liés à la mise en œuvre des PAR des sous-projets du PDDIVS dans les communes de Bouna, Ouangolodougou, Ferkessédougou, Korhogo, Boundiali, Tengréla, Odienné et Man	Dès l'identification des membres des comités de gestion des plaintes	Signature de la DUP/ /Faire un plaidoyer pour diligenter la signature des arrêtés	Spécialiste en Sauvegarde Sociale ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; Spécialiste en Suivi-Evaluation.	MCLU UCP	Ressources humaines	-
Action 2.3 : Mettre en place les comités de gestion des plaintes lié à la mise en œuvre des PAR des sous-projets du PDDIVS dans les communes de Bouna, Ouangolodougou, Ferkessédougou, Korhogo, Boundiali, Tengréla, Odienné et Man (identification et nomination des membres, installation du comité de gestion des plaintes)	Avant le démarrage des travaux	Disponibilité de la DUP Disponibilité de l'arrêté de création des organes Disponibilité des acteurs /Faire un plaidoyer pour diligenter la signature des arrêtés Transmettre les lettres d'invitation une semaine au moins avant l'évènement	Spécialiste en Sauvegarde Sociale ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; Spécialiste en Suivi-Evaluation ; Points focaux des villes cibles.	MCLU Mairies concernées	Ressources humaines Ressources financières	Budget du PAR

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
Action 2.4 : Mettre en place les comités de gestion des plaintes dans le cadre des activités autres que la mise en œuvre des PAR des sous-projets du PDDIVS dans les communes de Bouna, Ouangolodougou, Ferkessédougou, Korhogo, Boundiali, Tengréla, Odienné et Man (<i>identification des membres, installation du comité de gestion des plaintes</i>)	Avant le démarrage des travaux	Disponibilité des acteurs	Spécialiste en Sauvegarde Sociale ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; Spécialiste en Suivi-Evaluation ; Spécialiste en Génie Civil ; Points focaux des villes cibles.	MCLU Mairies concernées	Ressources humaines Ressources financières	Coût inclus dans l'activité 5 : FONCTIONNEMENT DU MGP
ACTIVITE 3 : RENFORCEMENT DE CAPACITES DES ORGANES DE GESTION DES PLAINTES						
Action 3.1 : Renforcer les capacités des organes de gestion des plaintes pour la vulgarisation du MGP (<i>préparation des TdR, recrutement du consultant, préparer les contenus de formation, préparer l'atelier de formation, réaliser la formation des parties prenantes</i>) dans chaque villes cibles	Avant le démarrage des travaux	Aucun	Spécialiste en Sauvegarde Sociale ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; Consultant.	Spécialiste en suivi-évaluation	Ressources humaines	Compris dans le budget du consultant chargé de renforcer les capacités des acteurs institutionnels et non institutionnels sur les aspects sociaux du projet
ACTIVITE 4 : VULGARISATION DU MGP						
Action 4.1 : Publier le MGP amendé sur le site du PARU/ PDDIVS et du MINHAS	Dès la mise en place des comités de gestion des plaintes	Obtention de l'ANO de la Banque.	Spécialiste en NTIC et géospatial ; Spécialiste en Communication.	MINHAS UCP	Ressources humaines	-
Action 4.4 : Organiser des séances de sensibilisation des populations riveraines sur le MGP par zone (zone 1, zone 2 et zone 3)	Tout au long du projet	Contrat de l'ONG disponible	Spécialiste en Communication ; Spécialistes en Sauvegarde.	ONG	Ressources humaines Ressources financières Logistique	Compris dans le budget de l'ONG en charge du soutien aux aspects sociaux du projet
Action 4.5 : Confectionner des dépliants, boîte à image et autres supports de communication pour la vulgarisation pour chaque zone (zone 1, zone 2 et zone 3)	Tout au long du projet	Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action	Spécialiste en Communication ; Spécialiste en Sauvegarde.	Prestataire privé	Ressources humaines Ressources financières	Compris dans le budget de l'ONG en charge du soutien aux aspects sociaux du projet

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
Action 4.6 : Diffuser le MGP sur les médias de proximité dans les zones concernées par le projet	Tout au long du projet	-	Consultant	Prestataire privé		Compris dans le budget de l'ONG en charge du soutien aux aspects sociaux du projet
ACTIVITE 5 : FONCTIONNEMENT DU MGP						
Action 5.1 : Inscrire le budget de fonctionnement des comités de gestion des plaintes dans le PTBA et le PAR	-	Aucun	Spécialiste en Sauvegarde Sociale ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; Responsable Administratif et Financier.	UCP	Ressources humaines	-
Action 5.2 : Assurer la prise en charge des frais de fonctionnement des comités locaux (Acquisition de kits d'outils de gestion des plaintes (registres, classeurs, armoire modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, cachets, encre,	Tout au long du projet	Disponibilité financière Soumettre le budget à temps.	Responsable Administratif et Financier	Agent comptable	Ressources financières	12000 000 (500 000*8*3)
Action 5.3 : Mettre en place une base de données informatisées sur la gestion des plaintes	Tout au long du projet	Acquisition d'un service web de gestion/création de formulaire	Spécialiste en NTIC et géospatial ; Spécialiste en Communication ; Spécialiste en Sauvegarde Sociale.	-	Ressources humaines	1 5 00 000 (500 000/ Année)
Action 5.4 : Assurer le reporting de toutes les activités de gestion des plaintes	Tout au long du projet	Disponibilité des données ; Disponibilité de la logistique ; Faire la remontée des informations liées au traitement des plaintes de façon régulière au niveau central	Spécialiste en Sauvegarde Sociale ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; Spécialiste en Suivi-Evaluation.	Comités de gestion des plaintes	Ressources humaines Ressources Matérielles	Intégré au fonctionnement
Action 5.5 : Assurer l'archivage des pièces	Tout au long du projet	Disponibilité des pièces ; Disponibilité de logistique ; Disponibilité de logiciel ;	Spécialiste en Sauvegarde Sociale ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; Spécialiste en Suivi-Evaluation ; Responsable Administratif et Financier.	Comités de gestion des plaintes	Ressources humaines Ressources Matérielles	Intégré au fonctionnement

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
		S'assurer de la disponibilité des pièces requises pour la réception des plaintes ; Respecter la fréquence de transmission des pièces				
Action 5.6 : Elaborer des rapports trimestriels et annuel sur la gestion des plaintes	Tout au long du projet	Disponibilité des données ; Faire la remontée des informations liées au traitement des plaintes de façon régulière au niveau central	Spécialiste en Sauvegarde Sociale ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; Spécialiste en Suivi-Evaluation.	Comités de gestion des plaintes	Ressources humaines	Intégré au fonctionnement
Action 5.7 : Assurer le suivi-évaluation effectif du MGP	Tout au long du projet	Disponibilité des données ; Organisation des missions de terrains ; Faire la remontée des informations liées au traitement des plaintes de façon régulière au niveau central	Spécialiste en Sauvegarde Sociale ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ; Spécialiste en Suivi-Evaluation.	Comités de gestion des plaintes	Ressources humaines	Intégré au fonctionnement
Action 5.9 : Créer des adresses mails professionnelles qui seront utilisées pour le MGP ; Créer des espaces de dépôt de plaintes dédiés au MGP sur le site internet du PARU/PDDIVS Créer des espaces de dépôt de plaintes dédiés au MGP sur la page Facebook du PDDIVS	Dès la mise en place des comités de gestion des plaintes	Aucun	Spécialiste en NTIC et géospatial.	Prestataire privé	Ressources humaines	Intégrer dans la prestation
TOTAL GENERAL						13 500 000

6. CONCLUSION

La mise en œuvre des activités du Projet de Développement Durable et Inclusif des Villes Secondaires (PDDIVS) nécessite l'implication et l'adhésion des différentes parties prenantes. Ainsi, dans le souci d'être à l'écoute de ces parties prenantes et de prendre en compte les différentes préoccupations de ces dernières, le présent mécanisme de gestion des plaintes a été élaboré.

Ce mécanisme qui s'est basé sur les mécanismes de gestion des plaintes existants, a également tiré parti des consultations menées avec les parties prenantes, notamment les populations riveraines des différentes zones du Projet. Le mécanisme, approuvé par ces dernières, fera l'objet de diffusion dans toutes les zones d'intervention du projet et dans les administrations impliquées.

Enfin, la gestion des plaintes dans le cadre de ce mécanisme se veut inclusive et participative, afin de favoriser la mise en œuvre du projet dans des conditions idéales et à la satisfaction de toutes les parties prenantes.

BIBLIOGRAPHIE

1. Banque mondiale (2017), *Cadre Environnemental et Social*, Washington, 121 p.
2. COGINTA (2016), *Guide de résolution des conflits et de prévention de la délinquance destiné aux chefs de quartier*, Genève, 76 p.
3. KAMISSOKO Seydou (2008) *Guide méthodologique de gestion et de prévention des conflits liés aux ressources naturelles*, DED, 19 p.
4. CEDPA (1997), *Genre et développement, Série de manuels de formation : Volume III*, 116 p
5. Projet de Développement Durable et Inclusif des Villes Secondaires (2022), *Cadre de Politique de Réinstallation, version finale*, MINHAS.
6. Projet d'Assainissement et de Résilience Urbaine (2021), *Mécanisme de gestion des plaintes*, MINHAS.
7. Projet de Développement Durable et Inclusif des Villes Secondaires (2022), Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), version provisoire, MINHAS.
8. Centre international de formation de l'OIT (2014), *Systèmes de résolution des conflits du travail : lignes directrices pour une performance accrue*, Turin, 268 p.
9. Projet Hydroélectrique de Nachtigal Amont (2015), *Mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes*.

ANNEXES

- 1. Définition des principaux concepts**
- 2. Formulaire d'enregistrement des plaintes**
- 3. Modèle d'accusé de réception**
- 4. Procès-verbal de négociation**
- 5. Formulaire de pré-traitement des plaintes**
- 6. Formulaire de clôture des plaintes**
- 7. Registre des plaintes**
- 8. Grille de suivi des plaintes**
- 9. Base de données des plaintes (Excel)**
- 10. Informations sur le MGP à incorporer dans le rapport trimestriel de de suivi environnemental et social**
- 11. Liste de présence des structures rencontrées dans le cadre des consultations publiques**
- 12. Présentation du formulaire digitalise du MGP**

ANNEXE 1 : 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, preparation 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, le 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 uns 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 paiement 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 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, Whashington, 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 interorganisations, 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 (*Manuel de Procédure des opérations/PDDIVS, Tome 2, 2020*).

- **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.dictionnaire-juridique.com/definition/recevabilite.php : *Dictionnaire du droit privé, Serge Braudo*). Dans le cadre de la mise en œuvre des activités du PDDIVS, 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, 7^e 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. Selon le manuel de procédures des opérations du PDDIVS, la rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des Projets sont perçues ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre. Des commentaires de cette nature peuvent être traités de façon informelle pendant des visites de suivi du Projet (*Manuel de Procédure des opérations/PDDIVS, Tome 2, 2020*).

▪ **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 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 entraîner 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 entraînent 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 2 : 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 :

Statut relatif à la vulnérabilité :

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 :
.....

Faite à, le.....

Signature du point focal

Signature du requérant

Plainte transmise le à

La personne à qui la plainte a été transférée :

ANNEXE 3 : MODELE D'ACCUSE DE RECEPTION

Projet de Développement Durable et Inclusif des Villes Secondaires

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 a été 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

Pour le Président/Secrétaire

ANNEXE 4 : PROCES VERBAL DE NEGOCIATION

L'an deux mil vingt, 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

.....
.....
.....

Fait à, le.....

Le requérant (Nom, prénom et signature) :

Le représentant de l'ONG (Nom, prénom et signature) :

Le président du comité de gestion des plaintes (Nom, prénom et signature) :

ANNEXE 5 : 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

.....

Fait à, le.....

Signature/Qualité

ANNEXE 6 : FORMULAIRE DE CLÔTURE DES PLAINTES (disponible au niveau villageois ou communal)

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

☐

Fait à, le.....

Signature du requérant

Signature du Président du comité

ANNEXE 7 : 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 communal

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 8 : 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 1 ^{er} niveau	Proportion de plaintes résolues au 2 ^{ème} niveau	Proportion de plaintes soumises à la voie judiciaire	Proportion de plaintes non résolues	Proportion de plaintes non fondées	Proportion de plaintes résolues dans le délai (1 mois maximum)	Proportion de plaintes émanant des femmes

ANNEXE 9 : BASE DE DONNEES DES PLAINTES (EXCEL) SDS/SSE

N° de plainte	Nom/Prénom du : de la requérant (e)	CNIB	Sexe	Contact	Commune/V illage concernés	Date de dépôt	Date de réception	Description de la plainte	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 Plainte

ANNEXE 10 : INFORMATIONS SUR LE MGP À INCORPORER DANS LE RAPPORT TRIMESTRIEL DE SUIVI ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL

- I. Synthèse relative à la gestion des plaintes pendant la période concernée
- II. Suivi des indicateurs
- III. Difficultés rencontrées et solutions proposées pour les traiter

ANNEXE 11 : LISTE DE PRESENCE DES STRUCTURES RENCONTREES DANS LE CADRE DES CONSULTATIONS PUBLIQUES

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES RÉGION DE TCHOLOGO, DÉPARTEMENT DE FERKESSEDOUGOU

ELABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE (CGES) ET DU CADRE DE POLITIQUE DE REINSTALLATION (CPR) AU COMPTE DU PROJET DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET INCLUSIF DES VILLES DU NORD EN CÔTE D'IVOIRE

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: SAVANE Région: Tchologo Département: Ferkessedougou Localité: Ferkessedougou Date: 02/28/22

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
01	28/02/22	Jorge K N'G'ni	MIRAH	AD	07 02 07 47 10	Richardsdougou@gmail.com	
02	28/02/2022	Mknamé Kené	MIRAH	Agent	07 48 31 50 35	kenemenama2@gmail.com	
03	28/02/2022	SANOGO YOUSSEUF	MH	Agent	07 05 87 87 95	Sanoguyou2014@gmail.com	
04	28/02/22	ROFFI F. EVELINE	NRDSC	D.R	07 88 53 27 05	roffif@gmail.com	
05	28/02/22	BOUYOBO JEAN	NRDSC	Agent	07 05 30 22 12	BOUYOBO2014@gmail.com	
06	28/02/22	FIATH N. GON	MCLW	DR	07 05 38 22 12	lenemich2@gmail.com	
07	03/02/22	BONIFAY A. LUDIN	MEPS	DR.	07 02 02 04 84	Bonifayadougou@gmail.com	
08	03/02/22	SANOGO TOUMANN FLEAVE	MEPS	D.T	07 02 24 12 73	sanogetoumann@gmail.com	

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: ...SABANE..... Région: ...Tchologo..... Département Localité: ...Ferrière..... Date: 28/02/2022

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
01	28-02-22	Sorby Jean Louis	Préfectorat Ferké	Pr. F.T. Région	07 07 41 13 94	prefectureferke@gmail.com	[Signature]
02	28-02-22	Aloussi AHOUSSI PASCAL	Préfectorat de Ferké	SGRP	07 07 93 43 02	prefectureferke@gmail.com	[Signature]
03	28-02-22	KOUAME NLE MAURINE STELLA	D.R.F.F.E	D.R.	07 07 92 95 54	maurine.nle@gmail.com	[Signature]
04	28-02-22	YAO KOUASSI AIME ASSICE	D.R.F.F.E	ASSISTANT Securité	07 48 59 35 83	yao.kouassi@gmail.com	[Signature]
05	28-02-22	ESOU KOUASSI ESOU TOAPI	D.R.F.F.E	Educateur préscolaire	07 09 50 88 14	esou.kouassi@gmail.com	[Signature]
06	28-02-22	SOUAREU ALASSANE	D.R.F.F.E	MSP	07 09 17 21 30	souareu.alassane@gmail.com	[Signature]
07	28/02/22	Syila Kouassi	DA EUV	Chargée d' Etudes	07 07 64 25 00	syila.kouassi@gmail.com	[Signature]
08	28/02/22	MIE 2 ANI SE ANNETTE	DA ENV	Chargée d'Etudes	07 48 03 52 07	mie2ani@gmail.com	[Signature]
09	12/04/22	Anté Achimene Eno.	MINES	Chargé d'étude	07 77 55 46 12	blachouse.achimene@gmail.com	[Signature]

ELABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIAL (GES) ET DU CADRE DE POLITIQUE DE REINSTALLATION (CPR) AU COMPTÉ DU PROJET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET INCLUSE DES VILLES DU NORD EN CÔTE D'IVOIRE

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: SWAHNE Region: Tchad Département/ Localité: FERKE Date: 08/05/2022

[illegible]

ELABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE (CGES) AU COMPTE DU PROJET DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET INCLUSIF DES VILLES DU NORD EN CÔTE D'IVOIRE

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: SANANNE.....Région: BAGUOUE.....Département/Localité: Boundiali.....Date: 28/02/2022

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
	28/02/2022	VAPO CHIA ANNICK	SC	Secrétaire Général	0707 3067 74		
		Grude					
		Di Di Dombah	DDHNS	DD	09 253430	dombadi64@gmail.com	
	28/02/22	KRA	DDHNS	Coordonnateur		koaguboundiali@gmail.com	
		KOUKOU SYLWAIN	TECHNICAL	Technicien	0707 234 10		
	28/02/22	GANHIET DIE MICHAEL	NTIRAH	Directeur Départemental	09 22 92 03	coo.katogo2007@gmail.com	
		SEKONGO YALOUROGA	HEER	Directeur Départemental	05 55 06 28 56		
	01/03/2022	ADJENIAN CLOSIUS	DRFFE	DR	07 47 96 77 91	edjclou@yahoofr	
	01/03/2022	KANGAH KOFFI LEDA	AGENT D'AFFAIRE BAGOUE	Travailleur Social	07 68 17 37	offredbenoukoffi@gmail.com	
	02/03/2022	Koffi K. Jean-Paul	CIE	Chef d'Agence	09 80 49 19	kemikoffi@cie.ci	

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: ...SABOULE..... Région: ...BAGOUA..... Département/ Localité : Bawandiala..... Date : 21/02/2022

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
	28/02/22	BOIER ZAKET	MAIRIE	S. G	07 15 05 15 05	boierzaketa20@gmail.com	
	28/02/22	KASSI PO KOU	Chet de Sen Mme	Chet de Service mine	07 07 54 69 7	boierzaketa20@gmail.com	
	28/02/22	OKA KOUA A.	Ministère de l'ing	Chargé d'Etude	07 77 61 05 8	boierzaketa20@gmail.com	
	28/02/22	Deleai S. P. K.	Inspection du Travail	Contrôle des Travaux	07 55 55 04 20		
	28/02/22	TOURE MAGNIENTHAHA	DIRECTION DU TRAVAIL	SECRETAIRE	07 48 78 79 7		
	28/02/22	Komé Noun Katinah	"	MESF	07 08 01 37 01	komeky2018@gmail.com	
	28/02/22	COULIDALY SARAH	"	SECRETAIRE	07 08 01 37 01	komeky2018@gmail.com	
	28/02/22	Mahamadou KEITA	"	Chargé de Redaction	05 55 55 57	keitamede2@yahoo.fr	

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: SABOUE Région: BAGOUA Département/Localité: Bozoumba Date: 24/03/2022

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
	24/03/22	Gounhi Guy	Direction Régionale de l'Énergie	Agent technique	0745343525	guy020m42@gmail.com	
	28/02/22	Mme TRAORE née Nengueloua	DIRECTION REGIONALE DE L'ÉNERGIE	Chargée de service	0747107178	nengueloua@grn-ivoire.com	
	04/03-22	Toussaint Amara	CEFBIE	A/C ou CEF B1	0748324504	flckessi2007@gmail.com	
	02/03/22	TRAORE ZANA	DR HYDRAULIQUE	TECHNICIEN HV	0708492611		

ELABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE (CGES) AU COMPTE DU PROJET DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET INCLUSIF DES VILLES DU NORD EN COTE D'IVOIRE

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: Denguelé Région: Kaboudougou Département: Odienné Localité: Denguelé Date: 25.10.2022

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
01	28/02/2022	René Kouamé FANY	Préfecture Odienné	Préfet de Région	0757683716	prfctngm2.f	
02	28/02/2022	N'Guesson Hakoutra Vivant	Préfecture Odienné	SG	0707652531	prefctureodiennegmail.com	
03	28/02/2022	Kouadio Koffi	Sous-Préfecture Odienné	Sous-Préfet	0707831112	kouadio.koffi@gmail.com	
04	28/02/2022	Achi Katchi Thi	Préfecture Odienné	Chef de Division	01078919	achi.katchi.thi@gmail.com	
		Yeo Kdo Alaxane	Ministère PPHEATEL	Agent	0708222877	kdo.alaxane@gmail.com	
1	28/02/2022	ETIEN KAMEL	DIREC	Directeur Régional	074169 1480	etien.kamel@gmail.com	
02	28/02/2022	KONATE JONSSON	GREER	Coord. In-charge des LEAN-AUX	074154424	konate24@gmail.com	
		Hamadou Dumbia	DRPS Civique	DR	05060678 65	madoumba@gmail.com	
		BEKABO A SOSIANE			07789357 07	josianebebo21@gmail.com	

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: Denguélé Région: Kobadiougou Département/ Localité: Déniandé Date: 01/03/2022

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
	01/03/22	ZITA BERTIN	MIRAH	Agent de la Police Sanitaire	07 06 50 35 18		
	01/03/22	Quattara Impassine	MIRAH	chef de Vétérinaire	07 74 81 21 42	quattara.464646@gmail.com	
	01/03/22	Yobone N'G Adolphe	MIRAH	Agent Contrôle Sanitaire	07 47 64 47 95		
		Yapo Armand Thierry	DRHFE		07 43 01 23 96	yapoarmandyapo@gmail.com	
		Mambo ABA WENCOSLAS	CSE-adhérent	chef de cellule	07 51 51 04 00	amamancoslas@gmail.com	
		TOURE LACINA	CANTON	chef canton	05 05 24 86 25		
		TOURE Henriette	Canton		07 87 14 75 87		
1	01/03/2022	OUATTARA Nehème	Direction Régionale de Hydraulique	Directeur Régional	07 58 22 783	ouat.neheme@gmail.com	

ELABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE (CGES) AU COMPTE DU PROJET DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET INCLUSIF DES VILLES DU NORD EN COTE D'IVOIRE

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: Denguélé Région: Katendougou Département/ Localité: ODJENNE Date: 28/02/2022

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
01	28.02.2022	Mamadjo Ly Uta	Mairie	1 ^{er} adjoint	0749346678	mamadjo4@gmail.com	
02	28.02.22	Cissé Mamadou	Mairie	3 ^{ème} adjoint	0707443186	enkonko4@gmail.com	
03	23/02/22	Cisse HARRY M	Mairie	S-G	0702110535	djaciou@gmail.com	
04	23/02/22	Pouhio Soudou	Mairie	DT	0707992289	peuhoguenou@gmail.com	
05	28/02/22	N'zi Koffi Augustin	Mairie	Socio culturel	0707142266	knzi1401@gmail.com	
01	28/02/22	Yao Kala Alasane	Ministère PNEATSE	Agent	0708-212874	Kobala19anero@gmail.com	
02	28/02/22	Hadjy N'Gesso	OPPNEATSE	Agent	07-57404737	Fabricienfscm17@gmail.com	

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: *Denguélé* Region: *Kabardougou* Département/Localité : *delévali* Date : *21/03/2022*

Page 88 sur 101

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

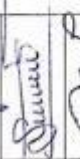
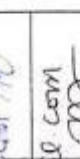
District: Dienquele Région: Kabonouga Département/Localité : Odienne Date : 01/03/22

[illegible]

ELABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE (CGES) AU COMPTE DU PROJET DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET INCLUSIF DES VILLES DU NORD EN COTE D'IVOIRE

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: ZANZAN Région: BOUKANKANI Département/ Localité : BOUKANKANI Date : 28/02/2022

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
01	28/02/22	Kpan Broh Joseph	Préfecture de Boua	Préfet	0707905430 2735912541	-	
02	28/02/22	Coulibaly Seydou	Mairie	S. G Mairie	0505308848 0788011180	Coulibaly@gmail.com	
03	28/02/2022	Kouadio Koffi ENRIKMANUEL	Mairie	Chiefs saïas Techniques	0707911146 0505334333	emmanuelkouadio@yahoo.com	
04	28/02/22	Cisse moriji	1er adjoint au maire	1er adjoint au maire	0505064523	-	
05	01/03/22	Kouadio née Zambé laïsoe	Direction Famille, Femme et Enfant	Directrice Régionale	0740448923	Zambelaïsoe@gmail.com	
06	01/03/2022	Amoné A. Grace	Direction Régionale ASSEP	Directeur régional	0707555743	graceamone@gmail.com	
07	01/03/22	ADOU Jean Nictel	DIREDD	Directeur Régional	0708091909	jeannicteladou@gmail.com	
08	01/03/2022	MANLAN ASSEMTEIN	DRIVES et Géologie Bana Départementel	Directeur Départementel	0708572233	manlanassemteingmail.com	

ELABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE (CGES) AU COMPTE DU PROJET DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET INCLUSIF DES VILLES DU NORD EN COTE D'IVOIRE

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: ZANZAN Région: BOUNKALAN Département/Localité: BOUNA Date: 01/03/2022

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
09	01/03/22	Aboulaye OUAHARA	DR profect.soc	DR	05 74 34 36	ouahara.aboulaye@gmail.com	AO
10	01/03/22	Bouane Abou KOUAKOU	DD Equipement	DD	07 73 27 17	aduboune@gmail.com	AB
11	01/03/22	Guie Aubin	DD D'entretien	DD	07 57 34 49 37	guieaubin@gmail.com	Guie
12	01/03/22	SORO BAGUATA	DEHURAH	Rept DR	05 05 54 57 11	seroungbainin@yahoo.fr	SORO
13	01/03/22	KOUANE GEORGE	Ministère de la Pêche et de la Pêche d'eau douce	DR	07 07 49 18 57	g.kouane@yahoo.fr	KG
14	01/03/22	KONE YACOUBA	Représentant D.R. Hydraulique	Agent	07 47 39 07 21	yacoubakone300@gmail.com	YK
15	01/03/22	KOFFI JAURES	Représentant D.R. Pêche	Agent	07 08 02 09 19	jaureskoffi@gmail.com	JK
16	01/03/22	BEBA FRANCK	Agent DR Travail	Agent	07 79 86 52 34	frankbeba@gmail.com	FB

ELABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE (CGES) AU COMPTE DU PROJET DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET INCLUSIF DES VILLES DU NORD EN COTE D'IVOIRE

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: ZANZAN Région: BOUKAKRAI Département/ Localité: BOUAKRA Date: 02/03/2022

N°	Date	Noms et prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
18	02/03/22	YAO KOUAKOU Guillaume	DR Agricul- Ture Bouakra	Chargé du Fonction Rural	0707 53 99 55	kouakouguillaume@gmail.com	YAO
19	02/03/22	BOH BI TRA	Brena	Secrétaire Général	0707 53 99 55	bohbitnazachanief@gmail.com	BOH

LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

District: ZANZAN Region: BOUNKANL Département/ Localité : BOUNA Date: 01/03/2022

[illegible]

ANNEXE 12 : PRESENTATION DU FORMULAIRE DIGITALISE DU MGP

ENREGISTREMENT DES REQUETES PDDIVS



L'objectif de ce formulaire est de recueillir et de traiter efficacement les requêtes de toutes les parties prenantes du projet.

Ces dites requêtes sont relatives à la gestion et la gouvernance, aux plaintes sensibles, aux pesanteurs socio-culturelles, aux conditions de travail, à la protection de l'environnement, au manque d'information, à la mauvaise interprétation des informations, à la désinformation.

➔ Next



[Return to Beginning](#)

Go to End



ENREGISTREMENT DES REQUETES_PDDIVS_OK

Date

Veuillez choisir la date

→ Next

[Back](#)

Return to Beginning

Go to End

«

March 2024

»

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
25	26	27	28	29	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Kob

ENT DES REQUETES_PDDIVS_OK

→ Next

[Back](#)

Return to Beginning

Go to End

ENREGISTREMENT DES REQUETES_PDDIVS_OK

▼ SECTION 1 : LOCALISATION

region

- ☒ BOUKANI
- ☐ TCHOLOGO
- ☐ PORO
- ☐ BAGOUE
- ☐ KABADOUGOU
- ☐ TONKPI

→ Next

[Back](#)



Return to Beginning

Go to End



ENREGISTREMENT DES REQUETES_PDDIVS_OK

▼ SECTION 1 : LOCALISATION

ville

- ☐ KORHOGO

→ Next

[Back](#)



Return to Beginning

Go to End



ENREGISTREMENT DES REQUETES_PDDIVS_OK

▼ SECTION 2 : COMPOSANTE DU PROJET CONCERNEE

composante

Veillez sélectionner la composante concernée

sous_composante

Veillez sélectionner la sous-composante concernée

[Back](#)



Return to Beginning

Go to End



ENREGISTREMENT DES REQUETES_PDDIVS_OK

▼ SECTION 3 : IDENTIFICATION

* Nom et prénoms du (de la) requérant (e)

Veillez saisir le nom et prénoms du (de la) requérant (e)

This field is required

* Contact 1

Veillez saisir le contact du (de la) requérant (e)

This field is required

* Confirmation du contact 1

Veillez confirmer le contact du (de la) requérant (e)

Contact 2

Veillez saisir le contact du (de la) requérant (e)

*** Contact secours**

Courriel

Veillez saisir l'adresse Email du (de la) requérant (e)

Réf identité

Veillez saisir le numéro de la pièce d'identité du (de la) requérant (e)

Sexe

Veillez sélectionner le sexe du (de la) requérant (e)

none selected ▼

Age

Veillez saisir l'âge du (de la) requérant (e)

Statut matrimonial

Veillez sélectionner le statut matrimonial du (de la) requérant (e)

none selected ▼

Statut matrimonial

Veillez sélectionner le statut matrimonial du (de la) requérant (e)

Statut de vulnérabilité

Veillez sélectionner le statut de vulnérabilité du (de la) requérant (e)

Partie prenante correspondante

Veillez sélectionner la partie prenante correspondante

→ Next

[Back](#)



Return to Beginning

Go to End



ENREGISTREMENT DES REQUETES_PDDIVS_OK

▼ SECTION 4 : INFORMATIONS SUR LA REQUETE

Veillez choisir le moyen de transmission de la requête

Description de la requête**Date de l'incident faisant l'objet de la Requête**

Veillez choisir la date

**priorisationRequetes**

Veillez sélectionner le niveau de priorisation de la requête

categorieRequetes

Veillez sélectionner la catégorie de la requête

none selected ▼

Si autres catégories de requêtes veuillez préciser

Si autres veuillez saisir les catégories concernées

Éléments justificatifs de la requête

Veillez choisir le(s) moyen(s) de justifier

none selected ▼

Canal de soumission de la requête

Veillez choisir le canal de soumission de la requête

none selected ▼

Solutions préconisées par le (la) requérant (e)

Veillez saisir les solutions préconisées par le (la) requérant (e)

 Save Draft



✓ Submit

[log out](#)

[Back](#)



Return to Beginning

Go to End



TRAITEMEMENT DES REQUETES_PDDIVS_OK

▼ TRAITEMENT DES REQUETES

Comité habilité à traiter la requête

Veuillez choisir le comité habilité à traiter la requête

none selected

Requête éligible

none selected

Type d'enquête

☐ Option 1

☐ Option 2

Etat de traitement de la requête

none selected

Commentaire sur le traitement de la requête

Date de résolution de la requête

yyyy-mm-dd



Niveau de satisfaction du (de la) requérant (e)

none selected

PV de Clôture

Cliquez ici pour téléverser un fichier. (< 10MB)



 Save Draft



✓ Submit

[log out](#)