

République de Côte d'Ivoire



Union-Discipline-Travail

Ministère des Eaux et Forêts





PROJET D'INVESTISSEMENT FORESTIER PHASE 2

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

©Août 2024

SOMMAIRE

LISTE DES TABLEAUX	3
LISTE DES FIGURES.....	3
SIGLES ET ABRÉVIATIONS	4
LEXIQUE.....	5
I. RESUMÉ NON TECHNIQUE	7
II. CONTEXTE ET JUSTIFICATION	8
III. OBJECTIFS DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	11
IV. MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DU MANUEL	11
4.1. Revue Bibliographique.....	11
4.3. Réalisation de l'état des lieux des CGP du mécanisme REDD+/PIF 1 et DGM.....	12
4.4. Elaboration du Mécanisme de Gestion des Plaintes provisoire	14
4.5. Transmission du Mécanisme aux spécialistes des autres projets	14
4.6. Zone d'intervention du PIF 2.....	14
V. CADRE FONCTIONNEL DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	17
5.1. Principes directeurs.....	17
5.2. Démarche de traitement des plaintes.....	19
5.3. Nomenclature des plaintes	20
VI. PROPOSITION DU COMITÉ DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DU PIF 2	22
6.1. Différents types de Comités	22
6.1.1. Cellule de Gestion des Plaintes	22
6.1.2. Au niveau sous-préfectoral	22
6.1.3. Au niveau départemental	23
6.1.4. Au niveau national	23
6.1.5. Points focaux	23
6.1.6. Mécanisme de Gestion des Plaintes des entreprises	24
6.2. Schéma organisationnel des comités du PIF 2	25
6.3. Fonctionnement, composition mission.....	25
6.4. Synergie d'action entre les Cellules de Gestion des Plaintes au niveau villageois et les mécanismes de gestion des plaintes des villages.	30
6.5. Mode opératoire de Gestion des Plaintes non sensibles	30
6.6. Mode opératoire de Gestion des Plaintes sensibles	37
6.8. Communication sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes	52
6.9. Processus de gestion des plaintes	54
6.10. Mode de collaboration entre le mécanisme du PIF 2 et des autres projets financés par la Banque mondiale	55
VII. SUIVI-ÉVALUATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ET RAPPORTAGE	56
VIII. PLAN D'ACTION ET BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MGP	58
CONCLUSION	67
BIBLIOGRAPHIE.....	68

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Synthèses des données de l'état des lieux.....	12
Tableau 2: Zones d'intervention du PIF 2 par forêts classées et agro-forêts.....	14
Tableau 3: Typologie des plaintes du PIF 2.....	20
Tableau 5: Attributions des différents comités.....	26
Tableau 6: Formulaire d'enregistrement des plaintes.....	30
Tableau 7: processus de gestion des plaintes sensibles.....	43
Tableau 8: Processus de gestion au niveau local.....	54
Tableau 9: Processus de gestion au niveau Sous-préfectoral ou départemental.....	54
Tableau 10: Processus de gestion au niveau national.....	55
Tableau 11: Indicateurs de suivi de la gestion des plaintes.....	56
Tableau 12: Matrice du plan d'action et budget.....	58

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Carte des zones d'intervention du PIF 2.....	16
Figure 2: Démarche de traitement des plaintes.....	19
Figure 3: Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes du PIF 2.....	25
Figure 4: Cycle de traitement des plaintes non sensible.....	37
Figure 5: Mode d'utilisation du MGP dans le SIGES.....	51

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

AGR : Activités Génératrice de Revenu

Bm : Banque mondiale

CES : Cadre Environnemental et Social

CGP : Comité de Gestion des Plaintes

CGP-FC : Comité de Gestion Participative des Forêts Classées

COSO : Projet de Cohésion Sociale des régions nord du Golfe de Guinée

DGM : Dedicated Grant Mechanism

EAS/ HS: Exploitation et Abus Sexuel/ Harcèlement Sexuel

FC: Forêts Classées

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

MINEF : Ministère des Eaux et Forêts

NES : Normes Environnementales et Sociales

OIPR : Office Ivoirien des Parcs et Réserves

PAP : Personnes Affectées par le Projet

PEES : Plan d'Engagement Environnemental et Social

PIF 2 : Projet d'Investissement Forestier phase 2

PNUD : Programme des Nations Unies pour le Développement

PRE : Projet de Réduction des Emissions

PTF : Partenaires Techniques et Financiers

REDD+ : Réduction des Emissions de gaz à effet de serre, issues de la Déforestation et de la Dégradation des forêts

SIGES : Système de Gestion Environnementale et Sociale

SODEFOR : Société de Développement des Forêts

UCP-PIF 2 : Unité de Coordination du Projet d'Investissement Forestier Phase 2

VBG : Violences Basées sur le Genre

LEXIQUE

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : 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, de doléances, de griefs et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liés 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 précoce¹.

Plainte : Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration, d'un désaccord, d'une contribution, d'une suggestion relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet. Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale. Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclut les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, etc.).

Parties prenantes : Aux fins de la NES 10, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées). L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes.

¹ Note d'orientation, NES 10 du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale

Plaignant Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou son impact ou ses résultats de développement.

Conflit : Différend entre deux ou plusieurs parties prenantes du projet se caractérisant par des tensions, des désaccords et des polarisations. Situation dans laquelle ces acteurs élèvent ou expriment des prétentions à la reconnaissance d'aspirations divergentes ou concurrentielles.

Source de conflit : Facteur endogène ou exogène au projet susceptible d'enclencher ou d'alimenter un conflit : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d'héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, etc.

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.

I. RESUMÉ NON TECHNIQUE

Le présent Mécanisme de Gestion des plaintes du PIF 2 est un outil qui contribue à la gouvernance du projet. Il s'inscrit dans la continuité des instruments de sauvegarde environnementale et sociale du PIF 2 et vise à recevoir et traiter toutes les plaintes, observations, réclamations, doléances, contributions et griefs liés à la mise en œuvre du projet à titre préventif. Pour ce faire, son développement est axé sur les huit principes directeurs issus de la note d'orientation du PNUD et du Fonds de Partenariat pour le Carbone Forestier (FCPF) de la Banque mondiale.

Il est le fruit d'un état des lieux des organes du PIF 1 et DGM et d'un atelier de validation avec l'ensemble des parties prenantes du PIF2. Ainsi, il aborde le développement des organes de gestion des plaintes autour des différentes activités développées dans le cadre du PIF 2 et sera déployé dans les dix régions du projet ainsi que les Sous-préfectures et localités de réalisation des différents sous-projets. Il prend en compte les plaintes des entreprises recrutées dans le cadre du PIF 2.

Il va s'appuyer sur les comités mis en place par les Structures et Agences d'Exécution à travers un renforcement de leur attribution et la mise en place au niveau local des Cellules de Gestion des Plaintes. L'UCP-PIF 2 organisera des séances de renforcement de capacité sur le dispositif de gestion des plaintes non sensibles et sensibles et surtout sur l'utilisation du Système de Gestion Environnementale et Sociale (SIGES) dans la gestion des plaintes. Un dispositif spécifique sera mis en place dans les différentes localités pour la gestion des plaintes sensible à savoir les cas d'Exploitation et Abus Sexuel (EAS) et les Harcèlements Sexuels (HS).

Un accent particulier sera mis sur sa vulgarisation à travers des méthodes qui épousent les réalités des différentes zones d'intervention du projet et celles énoncées dans le présent MGP. Pour ce faire, des missions de suivi-évaluation formative seront régulièrement réalisées par l'UCP-PIF 2. Des réunions des différents organes se tiendront au niveau des différentes localités.

Enfin, des moyens de fonctionnement seront remis aux différents comités dès leur installation et la saisie des différents comités ainsi que les traitements des plaintes sont gratuits.

II. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La disparition rapide des forêts en Côte d'Ivoire a amené le gouvernement à initier des programmes avec l'appui des Partenaires Techniques et Financiers (PTF) en vue de l'accompagner dans la conservation des Parcs Nationaux (PN) et Réserves Naturelles (RN) et dans la réhabilitation des Forêts Classées (FC).

C'est ainsi que le pays a bénéficié, de mai 2018 à mai 2023, d'un financement de 15 millions de dollars du fonds d'investissement climatique pour mettre en œuvre la phase 1 du Projet d'Investissement Forestier (PIF) administré par la Banque mondiale. Les résultats encourageant de cette phase ont permis la prolongation de ce financement à travers une seconde phase d'un montant de 148 millions de dollars sur sept (07) ans.

Le PIF 2 a pour objectif de conserver et accroître le stock forestier et d'améliorer l'accès aux sources de revenus provenant de la gestion durable des forêts pour certaines communautés dans les zones cibles.

Il intervient dans : (i) trois (3) Forêts Classées de catégorie 3 avec un taux de déforestation de plus de 90% situées dans quatre (4) paysages de la zone sud-ouest (boucle du cacao) ; (ii) seize (16) forêts classées de catégorie 4 de la zone de savane et (iii) quatre (4) parcs nationaux et réserves naturelles dont le Parc national de Taï, le plus grand bloc forestier du domaine guinéen encore intact.

Le projet est structuré autour de cinq (5) principales composantes :

- Composante 1: Appui à l'élaboration des Plans d'Aménagement Participatif des Forêts ;
- Composante 2 : Appui à la mise en œuvre des Plans d'Aménagement Participatif des Forêts Classées de catégorie 3 dans la boucle du cacao ;
- Composante 3 : Gestion durable des Parcs nationaux et Réserves naturelles ;
- Composante 4 : Appui au programme de reboisement à grande échelle dans les Forêts Classées ciblées de catégorie 4 dans la zone des savanes ;
- Composante 5 : Gestion et suivi / Évaluation du projet.

Par la nature, la localisation, les caractéristiques et l'envergure des activités envisagées ainsi que l'ampleur des impacts environnementaux et sociaux potentiels associés à ses activités, le PIF 2 est classé dans la catégorie de "Risque élevé" selon les critères de catégorisation environnementale et sociale de la Banque mondiale.

Et huit (8) Normes Environnementales et Sociales (NES) du Cadre Environnemental et Social (CES) sont pertinentes et applicables au projet, à savoir : (i) NES n°1 « Évaluation et gestion des risques et des effets environnementaux et sociaux » (ii) NES n°2 « Emploi et conditions de travail » ; (iii) NES n°3 « Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution » ; (iv) NES n°4 « Santé et sécurité des populations » ; (v) NES n°5 « Acquisition des terres, restrictions à l'utilisation des terres et réinstallation involontaire » ; (vi) NES n°6 « Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques » ; NES n°8 « Patrimoine culturel » et NES n°10 « Mobilisation des parties prenantes et information ». Le présent mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est une exigence du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale, notamment la NES 10.

Dans le cadre spécifique du PIF 2, le Gouvernement ivoirien s'est engagé, à travers un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), à mettre en œuvre les mesures et actions concrètes afin que le Projet soit exécuté dans le respect des Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale.

Les activités envisagées dans le cadre du projet sont susceptibles de générer à la fois des retombées positives sur la situation socio-économique de la zone du projet (création d'emplois, réduction de la pauvreté) mais aussi des impacts et risques négatifs sur les composantes biophysiques et humaines.

En vue de (i) mieux gérer ces impacts et risques ; (ii) identifier et résoudre par anticipation les préoccupations des différentes parties prenantes (communautés, acteurs de mise en œuvre, prestataires, ...) et contribuer ainsi à renforcer leurs relations avec le projet ; (iii) réduire la probabilité que les plaintes se transforment en litiges, en contestations, en incidents susceptibles d'affecter l'avancement du projet ; (iv) améliorer la conformité aux normes E&S de la Banque mondiale ; (v) améliorer le dialogue entre le projet et les communautés bénéficiaires ; (vi) promouvoir la transparence et (vii) allier le développement des activités du projet aux exigences de protection et de gestion environnementale et sociale, le PIF 2 a entrepris de mettre en œuvre ces Normes Environnementales et Sociales.

Pour ce faire, l'UCP-PIF 2 s'appuie actuellement sur les comités de gestion des plaintes (CGP) créés dans le cadre du PIF 1 à partir du mécanisme de gestion des plaintes de la

REDD+ et des comités DGM/CARE, et sur les Comités de Gestion Participative des forêts classées (CGP-FC). Un état des lieux desdits comités a été recommandé lors d'une mission de supervision de la Banque mondiale.

L'équipe de sauvegarde de l'UCP a donc réalisé une étude diagnostique des différents comités mis en place afin d'évaluer leur fonctionnement. Les données issues de cette étude ont conduit à l'actualisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PIF 2.

Le présent Manuel de Gestion des Plaintes (MGP) a été proposé par l'UCP-PIF 2 et validé par l'ensemble des parties prenantes lors d'un atelier qui s'est tenu les 28 et 29 mai 2024 à Abidjan (Cf, Rapport de synthèse de l'atelier de validation du Mécanisme de Gestion des Plaintes) via le lien ci-dessous



Rapport de
synthèse-Atelier MGP

III. OBJECTIFS DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes a pour objectifs de :

- mettre à la disposition des parties prenantes du projet un canal d'information ou d'expression des plaintes liées aux activités du projet ;
- s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes sont enregistrées et traitées dans des délais raisonnables ;
- mettre à la disposition des Personnes 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 ;
- prévenir les conflits potentiels pendant la mise en œuvre du projet ;
- résoudre les griefs environnementaux et sociaux dans les zones du projet de manière systématique et opportune pour sauvegarder les intérêts du projet et ceux de la communauté dans son ensemble ;
- établir une relation de confiance entre les parties prenantes et le projet.

IV. MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DU MANUEL

4.1. Revue Bibliographique

Dans le cadre de l'élaboration du présent manuel, une revue des différents instruments de sauvegarde du PIF 2 et d'autres projets financés par la Banque mondiale et de la note de Capitalisation des Comités de Gestion des Plaintes du PIF 1 (Août) 2023 a été réalisée². Celle-ci a permis à l'équipe sauvegarde de faire une analyse des différentes données et de prendre en compte les bonnes pratiques qui existent ailleurs. Aussi, l'équipe s'est appuyée sur le Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale précisément sur la NES 10³.

² L'ensemble de ces documents sont cités dans la bibliographie

³ Note d'orientation à l'intention des emprunteurs, Mobilisation des parties prenantes et information.

4.2. Instruments d'appui

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes du PIF 2 s'est appuyé sur les instruments de sauvegardes du PIF 2 préparés en amont. Il s'agit du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale, du Cadre de Réinstallation, du Plan de Gestion des Nuisibles, du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes et du Plan de Gestion de la Main d'œuvre. La gestion des plaintes a été énoncée par l'ensemble de ses instruments et des propositions de mise en place des comités de gestion des plaintes assortie de budget de fonctionnement ont été faites. Sur cette base, le Mécanisme de Gestion des Plaintes du PIF 2 se veut une synthèse.

4.3. Réalisation de l'état des lieux des CGP du mécanisme REDD+/PIF 1 et DGM

A l'aide des guides d'entretien et des questionnaires, l'UCP a tenu des entretiens (focus group) du 18 au 26 mars 2024 et du 15 au 20 avril 2024 avec trente-six (36) Comités de Gestion des Plaintes et dix (10) Comités de Gestion Participative des Forêts Classées dans la zone Ouest, Sud-ouest et Centre de la Côte d'Ivoire à travers des missions éclatées. Les données issues de ces missions ont permis de faire l'état des mécanismes existants. De façon inclusive et itérative les membres des comités se sont exprimés et ont donné leur point de vue pour un fonctionnement efficace des comités. Le rapport du présent état des lieux est joint en annexe via un lien. La synthèse de ces différentes données est représentée dans le tableau 1 ci-après.

Tableau 1: Synthèses des données de l'état des lieux

Type de comité	Points forts	Points faibles	Suggestions
Comités de Gestion des Plaintes	<ul style="list-style-type: none">- Tous les comités visités ont leurs membres qui sont des habitués aux règlements des conflits (membres du comité de gestion foncière des différentes localités);- Organisation des visites pour le suivi des microprojets installés;- Organisation de réunions pour faire le point des activités par certains comités;	<ul style="list-style-type: none">- Inexistence des textes de création des Comités de Gestion des Plaintes;- Méconnaissance des rôles et attributions des CGP par un grand nombre de membres de comités;- Méconnaissance des comités par les populations des localités bénéficiaires des projets;	<ul style="list-style-type: none">- Former les membres des comités dès leur création;- Établir un plan de travail pour les comités;- Solliciter les autorités à prendre les décisions de création;- Organiser l'installation des comités dans les villages afin de permettre à l'ensemble des populations de les connaître;- Doter les comités des moyens de fonctionnement;- Organiser des formations des membres des comités.

Type de comité	Points forts	Points faibles	Suggestions
	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne tenue du registre (Compte rendu de réunions et dates de visites des micro-projets) ; - Présentation de certains comités et du rôle de leur membre aux villageois. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'encadrement des comités ; - Manque de moyen de fonctionnement ; - Manque de communication entre les membres des comités ; - Méconnaissance des rôles et attributions des CGP par 67 % des comités rencontrés ; - Manque d'activités dans plusieurs comités. - Intervention de plusieurs membres dans les CGP d'autres projets 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser des réunions régulières pour faire le point des activités - Définir les rôles et les responsabilités de la représentante des femmes en tenant compte du critère (genre et inclusion sociale) - Mutualiser les différents CGP des différents projets - Faire un suivi régulier des activités des CGP
Comités de Gestion Participative	<ul style="list-style-type: none"> - Existence des textes de création des comités ; - Installation des comités ; - Disponibilité des CGP-FC à assurer la fonction de gestion des plaintes - Disponibilité des CGP-FC à assurer la fonction de sensibilisation communautaire ; - Bonne collaboration entre agents de la SODEFOR et les membres du CGP-FC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de fonctionnement des comités ; - Manque d'autonomie des comités ; - Irrégularité des réunions des comités ; - Manque d'information de certains comités sur le projet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à la disposition des comités des moyens de fonctionnement ; - Mettre à la disposition des comités les arrêtés de création des CGP-FC ; - Impliquer les comités dans les différentes activités du projet ; - Former les membres des comités sur leurs différents rôles et responsabilités ; - Proposer un chronogramme d'activité au comité. - Apporter un appui aux CGP à l'élaboration de leur plan d'action - Faire un suivi régulier des activités des comités

4.4. Elaboration du Mécanisme de Gestion des Plaintes provisoire

Sur la base de la revue bibliographique réalisée et l'état des lieux des Comités de Gestion des Plaintes et des Comités de Gestion Participative des Forêts classées, ce présent manuel a fait l'objet d'élaboration par l'équipe sauvegarde de l'UCP-PIF 2.

4.5. Transmission du Mécanisme aux spécialistes des autres projets

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes du PIF 2 s'inscrit dans une logique de synergie avec les autres projets financés par la Banque mondiale dans les mêmes zones d'intervention. C'est dans cette optique qu'après son élaboration, l'UCP-PIF 2 a transmis le manuel provisoire aux spécialistes sauvegardes des projets PRE (Projet de Réduction des Emissions de gaz à effet de serre) et COSO (Projet de Cohésion Sociale dans le Golfe de Guinée). Les observations de ces différents spécialistes ont été intégrées dans le manuel.

4.6. Zone d'intervention du PIF 2

4.6.1. Tableau des régions, départements et Sous-préfectures concernées par le PIF 2

Le tableau ci-dessous présente les forêts classées et agro-forêts du PIF 2 et leur zone d'intervention.

Tableau 2: Zones d'intervention du PIF 2 par forêts classées et agro-forêts

Forêts Classées/Agroforêts	Régions	Départements	Sous-Préfectures
Scio	Cavally	Bloléquin	Bloléquin
			Zéaglo
		Guiglo	Kaadé
	Guémon	Duékoué	Guehieby
		Bangolo	Kahin Zarabaon
Laka	Gbèkè	Bouaké	Brobo
	Hambol	Dabakala	Satama-sokoro
Matiemba	Gbèkè	Sakassou	Toumodi-Sakassou
		Béoumi	Andokrékrenou
			Béoumi
Loho	Hambol	Katiola	Fronan
		Niakara	Niakara
			Arikoha

Forêts Classées/Agroforêts	Régions	Départements	Sous-Préfectures
			Niédékaha
Kobo	Hambol	Katiola	Fronan
		Niakara	Niakara
Pyérhé	Hambol	Dabakala	Bonierédougou
			Niéméné
			Foumbolo
Pouniakélé	Bagoué	Kouto	Blessegue
			Gbon
			Kouto
		Tengrela	Tengrela
Boundiali	Bagoué	Boundiali	Boundiali
Léraba	Tchologo	Ouangolo	Ouangolo
			Kaouara
Bandama Supérieur	Tchologo	Ferké	Ferké
		Ouangolo	Diawala
N'zi Supérieur	Hambol	Niakara	Tafiré
		Dabakala	Foumbolo
	Tchologo	Kong	Kong
		Ferkessedougou	Ferkessedougou
Rapides Grah	San-Pédro	San-Pédro	Gabiadji
			Doba
			San-Pédro
			Dogbo
			Grand-Béréby
	San-Pédro	San-Pédro	Doba
	Nawa	Méagui	Gnamagui
Haute Dodo	San-Pédro	Tabou	Grabo
			Djouroutou
			Olodio
			Dapo-lboké
	San-Pédro	San-Pédro	Grand-Béréby
			Dogbo
	8	20	41

NB : Il ressort de ce tableau que les forêts classées du PIF 2 s'étendent sur huit (8) régions, vingt (20) départements et quarante-un (41) Sous-préfectures.⁴

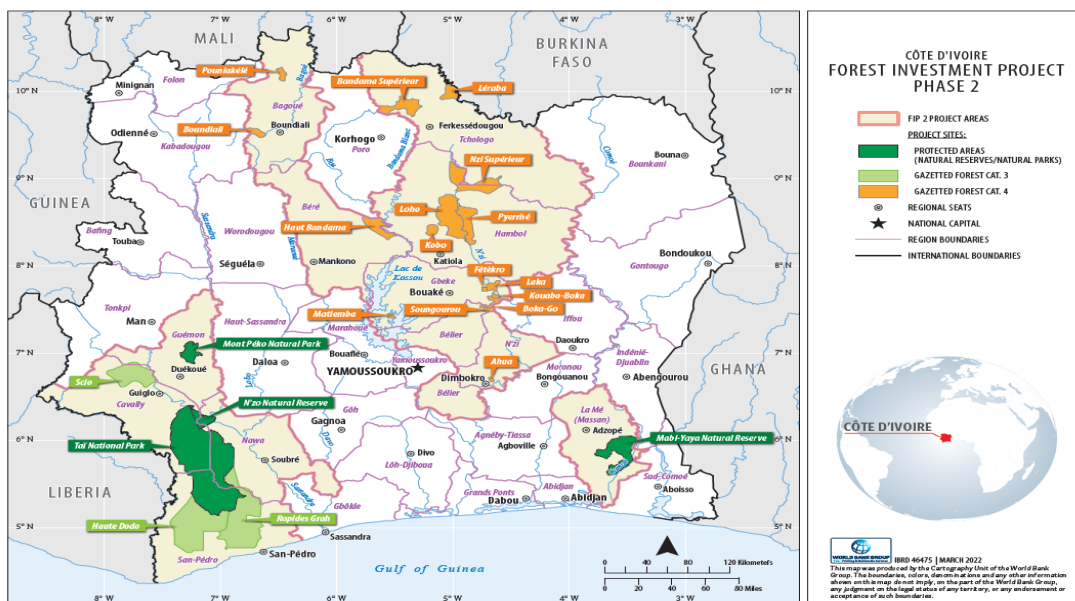
Au regard des synergies d'action avec les autres projets, le PIF 2 travaillera avec :

- les Comités Régionaux du PRE dans les régions du Cavally, du Guémon, de la Nawa et de San Pedro. Le PRE s'appuiera également sur les Cellules de Gestion des Plaintes au niveau local du PIF 2, les comités sous-préfectoraux et les comités départementaux du PIF 2 dans lesdites régions ;
- les comités du projet COSO dans les régions du Tchologo et de la Bagoué. Le PIF 2 évaluera les comités existants du COSO dans ces régions et apprécier leur efficacité.

4.6.2. Carte de la zone d'intervention du PIF 2

La carte ci-dessous présente les dix régions d'intervention du PIF 2.

Figure 1: Carte des zones d'intervention du PIF 2



⁴ Si le PIF 2 doit installer des comités dans toutes ses localités, le projet sera à court de moyen de fonctionnement. Ainsi, une synergie avec les projets qui ont des comités déjà installés dans la zone d'intervention du PIF 2 avec désignation d'un point focal PIF 2 dans ces comités et la gestion des plaintes par les comités de gestion participative des forêts classées s'avère nécessaire.

V. CADRE FONCTIONNEL DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

5.1. Principes directeurs

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes du PIF 2, sera axé sur les huit (08) principes directeurs issus de la note d'orientation du PNUD et du Fonds de Partenariat pour le Carbone Forestier (FCPF) de la Banque mondiale sur l'établissement et le renforcement des mécanismes de règlement des plaintes (FCPF/UNREDD, 2015).

▪ Participation

Le MGP a été élaboré de façon 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).

▪ Redevabilité

Être redevable et pouvoir transmettre une réponse à la personne plaignante, indépendamment de la validité ou non de sa plainte ou réclamation. À chaque fois que quelqu'un porte une plainte, quelle que soit sa nature, validité ou non, une réponse doit lui être donnée.

▪ 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, réclamations et doléances seront diversifiées en vue de favoriser l'accès au MGP, sans discrimination aucune : ***Courriel, courrier, sms, appel téléphonique sur le numéro vert, plainte formulée par écrit et déposée en personne par le requérant, transmission de vive voix.*** Par ailleurs, il sera désigné dans chaque localité une représentante des femmes. Cela, afin de permettre aux femmes qui souhaitent saisir le mécanisme de le faire sans difficulté.

Aussi, des campagnes d'informations seront organisées dans toutes les zones du Projet, avec l'appui des médias locaux (radios locales, crieurs publics, affiches) et l'appui de la cellule communication pour assurer une bonne diffusion de l'information à toutes les

parties prenantes avec supports de communication adaptés aux parties prenantes et en particulier aux personnes analphabètes/illettrées (boîtes à images, courtes vidéos en langue locale...)

Tous les comités sont des points d'entrée des plaintes. L'analyse de la plainte permettra de l'assigner au comité le plus compétent à sa résolution.

- **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. Aussi, le PIF 2 veillera à ce qu'aucune partie prenante ne soit juge et partie dans le traitement des plaintes: par ex, si la SODEFOR, Care, l'OIPR, Malebi ou une entreprise sont concernées par une plainte, des dispositions seront prises pour ne pas que c'est elle qui la traite.

La confidentialité est essentielle en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible notamment celles liées aux VBG/EAS/HS, et vise à protéger autant le requérant, que la personne contre laquelle la plainte est formulée.

- **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.

- **Transparence et traçabilité**

Les différents modes de saisine du mécanisme, ainsi que les délais de traitement des plaintes seront clairement expliqués aux différentes parties prenantes. Les plaintes liées aux EAS/HS feront l'objet d'une procédure de gestion spécifique différente des autres plaintes en raison de leur caractère confidentiel. 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.

- **Compatibilité avec les droits**

Les processus obtiennent plus de succès lorsque les résultats sont conformes aux droits reconnus nationalement et internationalement. Les réclamations ne sont souvent pas formulées en termes de droits de l'homme et nombre d'entre elles ne soulèvent pas de préoccupations initiales dans ce domaine ou par rapport à d'autres droits. Cependant, lorsque les issues des recours ont des répercussions sur les droits, il faut veiller à ce qu'elles soient compatibles avec les normes applicables et reconnues au niveau national et international et ne limitent pas l'accès aux autres mécanismes de recours.

- **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 l'équipe sauvegarde de l'UCP en collaboration avec la cellule de suivi et évaluation.

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. 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.

Les leçons apprises dans l'enregistrement, la méthodologie et les procédures de résolution et le retour au plaignant seront capitalisées et diffusées dans les structures du MGP.

5.2. Démarche de traitement des plaintes

Dans le cadre de la démarche fonctionnelle du mécanisme de gestion des plaintes, huit (8) étapes seront suivies : l'accès, l'accusé de réception, le tri et traitement, l'investigation terrain, le suivi, le retour de l'information, la clôture et l'archivage. La figure ci-dessous présente le cheminement du MGP.

Figure 2: Démarche de traitement des plaintes



5.3. Nomenclature des plaintes

La nomenclature des plaintes du PIF 2 se décline comme suit :

- Quatre(04) catégories de plainte que sont les mesures de sauvegardes, la gestion des travailleurs, la gouvernance du projet et Violences Basées sur le Genre/les Exploitations et Abus Sexuels/ Harcèlement Sexuel ;
- Deux(02) types de plainte à savoir les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles .

Le tableau ci-dessous présente les différentes catégories de plaintes.

Tableau 3:Typologie des plaintes du PIF 2

Catégories	Typologies	Plaintes potentielles
Mesure de Sauvegarde	Plaintes non sensibles	<ul style="list-style-type: none"> - non-respect des mesures convenues dans les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) ; - non-respect des mesures convenues dans les Plans d'Action de Réinstallation (PAR) et Plans de restauration des moyens de subsistance (PRMS) ; - longs délais dans le paiement des compensations ou dans le remplacement d'un bien foncier ou d'une infrastructure privée ou publique ; - destruction de biens sans compensation juste, équitable et préalable ; - désaccords sur l'évaluation des biens et le montant des compensations ; - conflits entre Personnes Affectées par le Projet (PAP) et populations hôtes; - désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation ; type d'habitat proposé ; caractéristiques de la parcelle de réinstallation, etc.) ; - expropriation sans dédommagement ; - exclusion des personnes vulnérables du fait du projet ; - accaparement par les entreprises de ressources devant être mises à la disposition des populations (bois de défriche, eaux) ; - dommages matériels (impacts sur des biens privés) ;

Catégories	Typologies	Plaintes potentielles
		<ul style="list-style-type: none"> - nuisances de toutes sortes, pollutions ; - manquements des entreprises à l'égard des populations ; - conflits entre travailleurs du Projet et populations riveraines ; - Exploitation et traite des enfants ; - absence ou manque d'information des parties prenantes au sujet d'une activité ou du MGP ; - non-respect du code de conduite.
Gestion des travailleurs	Plaintes non sensibles	<ul style="list-style-type: none"> - non-respect des dispositifs des contrats des travailleurs ; - utilisation des enfants pour travailler ; - absence de contrat de travail ; - violations des us et coutumes des zones d'intervention du Projet y compris des profanations des sites sacrés ; - 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.
Violences Basées sur le Genre	Plaintes sensibles	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation et Abus Sexuel; - Harcèlement Sexuel.
Gouvernance du projet	Plaintes sensibles	<ul style="list-style-type: none"> - corruption ; - conflit d'intérêt ; - fraude ; - abus de pouvoir ; - extorsion de fonds.

VI. PROPOSITION DU COMITÉ DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DU PIF 2

6.1. Différents types de Comités

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes du PIF 2 fonctionnera à quatre niveaux : villageois, sous-préfectoral, départemental, national⁵. Par ailleurs, des comités de gestion des plaintes seront mis au sein de toutes les entreprises bénéficiant d'un contrat avec le PIF 2. Ces entreprises rendront compte directement au Comité National de Gestion des Plaintes.

6.1.1. Cellule de Gestion des Plaintes

Dans le but de favoriser l'efficacité dans le fonctionnement du MGP et au regard du diagnostic du fonctionnement du MGP du PIF 1/DGM⁶ réalisé par l'UCP-PIF 2, des Cellules de Gestion des Plaintes seront créées au niveau des villages ou campements concernés ou ciblés par les activités du PIF 2. Les Cellules de Gestion des Plaintes seront composées de trois (03) personnes, dont le Chef du village ou du campement et au moins une femme. Les membres des cellules sont choisis unanimement par les villages ou campements concernés et au moins un membre de la cellule doit pouvoir lire et écrire.

Lorsque des plaintes sont reçues au niveau villageois, les membres de la Cellule de Gestion des Plaintes peuvent s'appuyer sur les comités existants dans leur localité respective ou solliciter l'appui des personnes ayant des expertises pour le traitement de la plainte. Il faut noter que les plaintes liées aux VBG/EAS/HS ne seront pas gérées à ce niveau afin d'éviter une proximité éventuelle entre les membres du comité et les présumés auteurs voire des survivantes.

6.1.2. Au niveau sous-préfectoral

Le Comité Sous-préfectoral est le comité auquel est rattaché l'ensemble des Cellules de Gestion des Plaintes des villages ou campement de la circonscription. Il est présidé par le Sous-préfet. Les plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS ne seront pas traitées par ce comité en raison de leur caractère confidentiel. Les plaintes reçues au niveau villageois ou campement doivent être remontées au niveau sous-préfectoral pour

⁵ Les attributions et mode de fonctionnement des différents comités sont renseignés au tableau 5

⁶ Il existe d'une manière ou d'une autre un comité de gestion des litiges dans chaque localité. Cette situation a créé une confusion au niveau des comités mis en place car ayant du mal à distinguer les deux comités. Ces personnes peuvent être des membres des comités existant dans le village ou des personnes qui ont la compétence.

traitement en cas d'impossibilité de traitement au niveau du village. Des réunions ordinaires sont organisées chaque semestre pour faire l'état des plaintes. Cependant, en cas de besoin, le président du comité peut convoquer des réunions extraordinaires.

Dans les Sous-préfectures où il existe des Comités de Gestion Participative des Forêts Classées, ces comités assureront la gestion des plaintes en leur sein. Un point focal chargé de la gestion des plaintes sera à cet effet désigné. Lorsqu'une plainte (non liée aux VBG/EAS/HS) n'a pas pu être traitée au niveau sous-préfectoral, elle peut être transmise à l'instance supérieure de la localité concernée ou au niveau national.

6.1.3. Au niveau départemental

Le comité départemental est l'instance chargée de la coordination des comités sous-préfectoraux des différentes circonscriptions administratives. Les plaintes sensibles ne sont pas concernées par ce comité en raison de leur caractère confidentiel. Mais un point focal départemental (homme/femme) avec une expérience de gestion des VBG ou au moins sur les questions sociales sera intégré au sein du comité pour pouvoir éventuellement recevoir ce type de plaintes. Il fait l'état des différents comités en deux sessions chaque année. Ce comité a une fonction plus administrative qu'opérationnelle. À cet effet, des points focaux⁷ aux niveaux départementaux seront désignés au sein des comités pour la gestion des plaintes. Ces points focaux à ce niveau serviront d'interface entre les comités aux niveaux sous-préfectoraux et le comité central qui est au niveau départemental.

6.1.4. Au niveau national

L'UCP-PIF 2 abritera le comité national. Ce comité est chargé de l'appui et du suivi des comités des différents niveaux. Il veillera également sur le traitement de certaines plaintes reçues à son niveau. Un mécanisme de gestion spécifique est prévu pour les plaintes sensibles notamment celles liées aux VBG/EAS/HS.

6.1.5. Points focaux

Des points focaux seront désignés au sein de l'UCP et des Structures et Agence d'exécution pour la redynamisation des comités et l'appui à la gestion des plaintes. Ainsi, les Agents de Développement Communautaire (ADC), les superviseurs de Care international, les Chefs d'Unité de Gestion Forestière et les Chefs Secteurs, les points focaux en sauvegarde E&S des Structures et Agence d'exécution, des agents des Sous-

⁷ Il s'agit des agents de la SODEFOR, de l'OIPR et de Care International désigné en fonction de leur zone de compétence.

préfectures ou Préfectures pourront être désignés dans leur zone d'intervention respective pour être point focal de gestion des plaintes selon les cas. Il faut noter que ces points focaux seront aux différents niveaux des comités. Ils s'engageront à travers une note à exercer leurs missions selon les principes directeurs du Mécanisme de Gestion des Plaintes. Ils joueront un rôle central dans la collecte et l'enregistrement des données dans le SIGES et communiqueront directement avec le comité national. Toutefois, ils doivent rendre compte à leur comité de rattachement les informations transmises au niveau départemental ou Sous-préfectoral.

6.1.6. Mécanisme de Gestion des Plaintes des entreprises

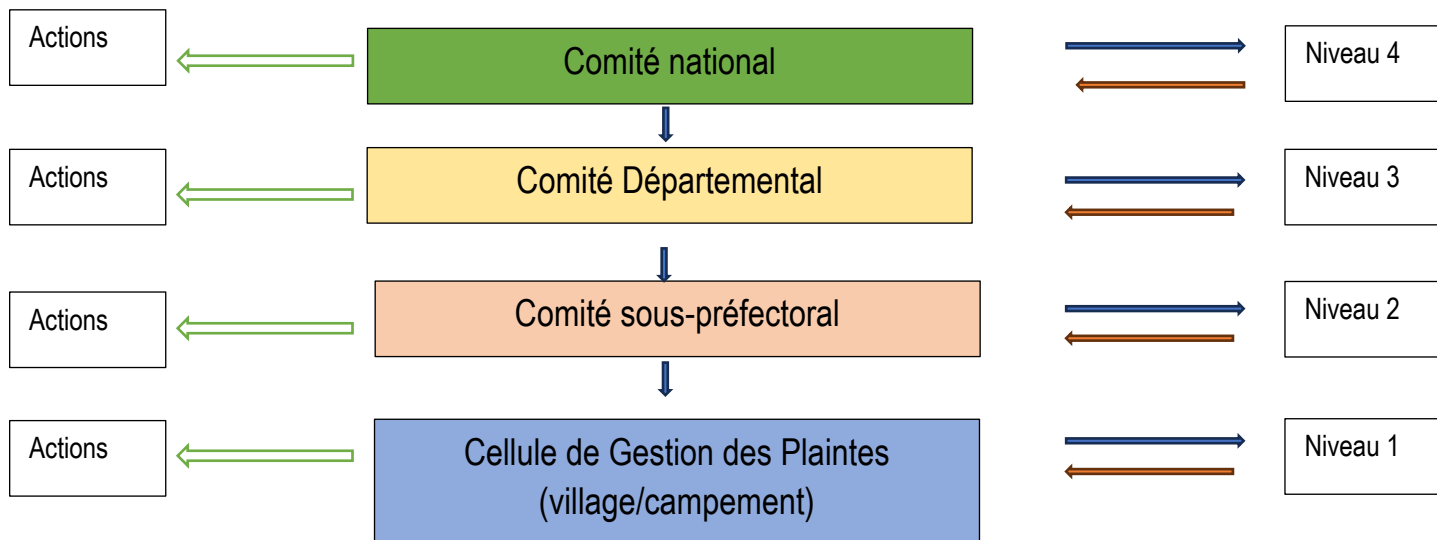
Un Comité de Gestion des Plaintes y compris les plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS sera mis au sein de chaque entreprise bénéficiaire d'un contrat d'exécution des travaux dans le PIF 2. Ce comité sera chargé de recevoir les plaintes, doléances, réclamations, observations des différents travailleurs. Pour les cas spécifiques des plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS, les canaux de saisine sont : un point focal (Homme/femme) de l'entreprise formé sur les aspects VBG/EAS/HS et sociales, le numéro vert du PIF2, le courriel du PIF2, le point focal national du PIF2, sms. Les décisions de création de ces comités seront prises par la Coordinatrice de l'UCP-PIF 2. Le projet veillera au bon fonctionnement de ces comités et les entreprises sont tenues de communiquer à l'UCP-PIF 2 toutes les plaintes reçues, incluant celles ayant trouvé une entente à l'amiable à la satisfaction du (de la) plaignant(e). Pour les cas spécifiques des plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS en raison de leur caractère confidentiel, le point focal doit informer dans les 24 heures le point focal national du PIF2 avec le consentement éclairé de la survivante pour la gestion du cas. Les comités des entreprises devront respecter les dispositions du Plan de Gestion de la Main d'œuvre du PIF2 qui leurs seront communiqués. A l'instar de la formation sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes du PIF 2, les entreprises seront formées sur le Plan de Gestion de la Main d'œuvre du PIF 2.

6.2. Schéma organisationnel des comités du PIF 2

Les comités du PIF 2 fonctionnent selon le schéma ci-dessous.

Figure 3: Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes du PIF 2

ORGANIGRAMME DU COMITE GESTION DES PLAINTES





6.3. Fonctionnement, composition mission


Les comités seront dotés des moyens nécessaires à leur bon fonctionnement⁸. Il s'agit des kits de gestion des plaintes, les téléphones pour certains comités (collecte des plaintes), dotation en forfait de communication, remboursement des frais engagés dans la gestion des plaintes, transport des membres des comités lors des différentes sessions de réunions.


Le type de comité, le mode de création, la composition, les missions et le fonctionnement sont mentionnés dans le tableau ci-après.

⁸ Le chapitre VIII intitulé plan d'action et budget de mise en œuvre du MGP donne les détails du fonctionnement des comités en sa section 4.

Tableau 4: Attributions des différents comités

Type de comité	Création	Composition	Mission	Fonctionnement
Comité National de Gestion des Plaintes	Arrêté interministériel (Ministères concernés : MINEF/MINEDDTE/Ministère des Finances et du Budget/Ministère de l'intérieur/Ministère de l'agriculture)	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinatrice UCP - MINEF - MINEDDTE - Ministère des Finances et du Budget - Ministère de l'intérieur - Ministère de l'agriculture - Ministère de la Femme Famille et Enfant - SODEFOR ; - OIPR ; - Care International ; - Association Malebi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Définir la politique nationale du mécanisme de gestion des plaintes - Coordonner la mise en place des différents comités - Coordonner les actions des différents comités ; - Organiser des missions de communication et de suivi-évaluation du mécanisme de gestion des plaintes ; - S'assurer du bon 	<ul style="list-style-type: none"> - Se réunir deux fois par an sur convocation de la Coordinatrice de l'UCP ; - Réunion extraordinaire à la demande des membres statutaires ou à la survenance de situation urgente ; - Prévoir des dispositions relatives à l'appui technique et financier des membres ;  La présidence est assurée par la Coordinatrice de l'UCP-PIF2  Le secrétariat est assuré par le spécialiste en sauvegarde sociale de l'UCP-PIF2 • Il assure la préparation des réunions ; • Convoque les membres sous huitaine ; • S'assurer de l'atteinte du quorum ; • Rédige les compte rendu/les procès-verbaux/rapports de réunion ; • Intègre l'ensemble des données dans le SIGES

Type de comité	Création	Composition	Mission	Fonctionnement
			<p>fonctionnement des comités MGP ;</p> <p>- Se saisir des plaintes à caractère exceptionnels dépassant le champ de compétence des comités locaux ;</p> <p>- Organiser des sessions à mi-parcours et annuelles du fonctionnement des comités.</p>	
Comité Départemental de Gestion des Plaintes (23 comités)/Gestion Participative	- Arrêté préfectoral	<ul style="list-style-type: none"> - Préfet - DR Eaux et forêt ; - DR/DD Min. Environnement ; - DR Min. Femmes, Famille et Enfants ; - DR affaires sociales ; - OIPR ; - SODEFOR ; - CARE Côte d'Ivoire ; - Trésorier Régional ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à l'application de la politique nationale MGP ; - Coordonner la mise en place des comités sous-préfectoraux ; - Coordonner les actions des 	<ul style="list-style-type: none"> - Se réunir deux fois par an sur convocation du Préfet de département ; - Réunion extraordinaire à la demande des membres statutaires ou à la survenance de situation urgente ; - Prévoir des dispositions relatives à l'appui technique et financier des membres ; <p style="text-align: right;"> La présidence est assurée par le Préfet</p>

Type de comité	Création	Composition	Mission	Fonctionnement
		<ul style="list-style-type: none"> - ONG (Association Malebi pour la zone de Dimbokro); - Corp préfectoral 	<p>comités sous-préfectoraux ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser des missions de communication et de suivi-évaluation du MGP : - S'assurer du bon fonctionnement des comités : - Organiser des sessions à mi-parcours et annuelles d'évaluation des comités sous-préfectoraux : - Veiller à l'élaboration des plans d'actions par les comités sous-préfectoraux. 	<p> Le secrétariat est assuré par le représentant local de la SODEFOR ou de l'OIPR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il assure la préparation des réunions ; • Convoque les membres sous huitaine ; • S'assurer de l'atteinte du quorum ; • Intègre les données dans le SIGES ; • Rédige les compte rendu/les procès-verbaux/rapports de réunion.

Type de comité	Création	Composition	Mission	Fonctionnement
Comité Sous-préfectoral de Gestion des plaintes(45 comités)/Gestion Participative	Décision sous-préfectorale	- Voir modèle départemental	- Voir model départemental	<p>- Voir modèle départemental</p> <p>NB :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une équipe de médiation ; - Désignation du point focal du mécanisme de réception et de traitement des plaintes ; - Désignation d'un intégreur de contenu dans le SIGES ; - Désignation du point focal pour le rapportage mensuel ; - Elaboration et mise en œuvre du plan d'action ; - Réfléchir à un mécanisme de collaboration avec les structures gouvernementales selon les cas ; - Les points focaux sont tous membres des comités et apportent leurs compétences techniques pour le fonctionnement des comités ; -Chaque chef de village ciblés par le projet sont membres des comités sous-préfectoraux avec deux points focaux dont une femme ; - Prévoir un représentant du bureau régional de la jeunesse.

6.4. Synergie d'action entre les Cellules de Gestion des Plaintes au niveau villageois et les mécanismes de gestion des plaintes des villages.

Dans tous les villages ou campements de la Côte d'Ivoire, il existe un mécanisme traditionnel de gestion des plaintes qui est antérieure au projet. S'il est vrai que les plaintes ou réclamations liées aux actions du projet dans les différents villages doivent être traitées séparément, il n'en demeure pas moins que les Cellules de Gestion des Plaintes des différents villages doivent s'appuyer sur le mécanisme villageois pour traiter leurs plaintes. Ils doivent faire des restitutions publiques des formations et des informations reçues aux populations.

6.5. Mode opératoire de Gestion des Plaintes non sensibles

Le mode opératoire de gestion des plaintes vise à décrire les différentes étapes usuelles et processuelles de gestion des plaintes. Ce mode se décline en huit (8) étapes principales.

Étape1 : Réception et enregistrement de la plainte

La réception et l'enregistrement des plaintes consistent à permettre aux parties prenantes de faire parvenir leurs plaintes ou réclamations aux différentes instances de règlement au niveau coutumier et administratif. Ces plaintes sont émises de manière anonyme si la situation est complexe dans l'optique de garantir la protection des plaignants et de permettre une enquête à l'insu de la personne ou entité mise en cause. Les parties lésées saisissent les instances ci-dessus par les canaux suivants : visite, réunion, courrier, téléphones.

Afin de faciliter l'enregistrement des plaintes et de déclencher la procédure de règlement, les membres des comités désignés pour le rapportage disposent d'un registre physique de réception et d'enregistrement des plaintes selon le modèle ci-après :

Tableau 5:Formulaire d'enregistrement des plaintes

N°	Date	Code anonymat	Nom et Prénoms	Objet (type de plainte)	Exposé des faits	Nom et prénoms des mis en cause	Prétentions du plaignant	Éléments de Preuve	Contacts
----	------	---------------	----------------	-------------------------	------------------	---------------------------------	--------------------------	--------------------	----------

La réception et l'enregistrement des plaintes se font selon la nature des problèmes posés qui peuvent être d'ordre économique, social et environnemental.

Une plainte émanant d'une partie prenante (un individu ou groupes d'individus) est reçue par les membres des Cellules de Gestion des Plaintes ou des Comités des différentes zones d'intervention du projet.

Le registre des plaintes ou la fiche de plaintes sera renseigné à cet effet en guise d'enregistrement de chaque plainte. L'enregistrement de la plainte sera effectué par le rapporteur ou point focal sur déclaration du plaignant. Cet enregistrement doit se faire également sur la plateforme SIGES.

Le registre renfermera au minimum les éléments suivants :

- Le numéro de référence de la plainte ;
- La date de dépôt de la plainte ;
- Les informations sur le plaignant (Prénom, Nom, Sexe, Numéro de téléphone) ;
- La localité de résidence du plaignant ;
- La personne ou point focal (niveau local, sous-préfectoral ou départemental, point focal, niveau national) qui a reçu la plainte ;
- La description succincte de la plainte (nature, faits, enjeux) ;
- La catégorisation de la plainte (*Cf.* Tableau 3. Typologie des plaintes).

Étape 2 : Accusé de réception, évaluation, assignation

Accusé de réception

Les points focaux ou comités ayant reçu une réclamation, une observation ou plainte doivent informer le ou les plaignants que la plainte a bien été reçue, qu'elle sera enregistrée et évaluée pour déterminer sa recevabilité. L'accusé de réception se fait dans un délai de deux **(02)** jours maximums. Lorsque le plaignant dépose lui-même la plainte, l'accusé de réception lui est remis immédiatement. Lorsque les plaintes sont déposées suivant d'autres formes, un délai de 2 jours est accordé pour la transmission de l'accusé de réception.

Évaluation de la recevabilité

Il s'agit d'une étape procédurale pour vérifier que le problème soulevé est pertinent pour le projet (PIF 2). La décision sur l'admissibilité sert uniquement à susciter une

première évaluation et une réponse initiale. L'instance de règlement en charge de la réponse initiale doit suivre des directives claires concernant les types de problèmes pouvant être traités dans le cadre du MGP⁹, ceux qui doivent être renvoyés à d'autres instances (départements internes d'audit, entités de lutte contre la corruption internes ou externes, police, etc.), et les problèmes ou les contextes qui n'appellent pas de réponse de la part de cette instance¹⁰.

Les instances de règlement, outre l'évaluation de la recevabilité doivent aussi décider si la plainte doit être renvoyée vers une instance de règlement totalement différente.

L'admissibilité est fondée sur les critères suivants :

- La plainte indique que le projet a provoqué un impact négatif économique, social ou environnemental sur le plaignant ou peut potentiellement avoir un tel impact ?
- La plainte précise le type d'impact existant ou potentiel, et comment le projet a provoqué ou peut provoquer cet impact ?
- La réclamation indique que les personnes qui portent plainte sont celles ayant subi l'impact ou encourant un risque ? ; ou elles représentent les parties prenantes affectées ou potentiellement affectées à la demande de ces dernières ;
- La plainte ne porte pas sur des affaires déjà réglées ;
- La plainte est suffisamment documentée.

Assignment de responsabilité

Les réclamations sont renvoyées à l'instance compétente au regard du problème posé par les plaignants. Lorsque plusieurs partenaires mettent en œuvre les activités du projet et interviennent conjointement sur un même territoire du projet, il est important de clarifier les rôles et les responsabilités pour l'exécution du MGP et la réponse aux réclamations.

L'évaluation de la recevabilité de la plainte se fait dans un **délai de 3 jours**. Elle est notifiée aux plaignants par la voie qu'il aura lui-même choisie.

Au total, la réception de la plainte et l'évaluation de son admissibilité se font dans un **délai de 5 jours**.

⁹ Se référer toujours au tableau 3, catégorie des plaintes.

¹⁰ Certaines plaintes doivent être remontées immédiatement au Comité National

Étape 3 : Proposition de réponse et élaboration d'un projet de réponse

Le MGP produit généralement trois (3) types de réponses :

- Action directe visant à résoudre le problème (sensibilisation, formation, dédommagement, conciliation ou médiation) ;
- Évaluation supplémentaire et engagement avec le plaignant et les autres parties prenantes pour déterminer conjointement la meilleure solution. Dans certains cas, des actions telles qu'une évaluation approfondie (enquête, des visites de terrain, des recueils de témoignage, des expertises techniques), seront nécessaires. Ces actions peuvent impliquer plusieurs parties prenantes, concerner des problèmes multiples voire une procédure étendue d'établissement conjoint des faits, de dialogue et/ou de négociation ;
- Rejet de la plainte pour irrecevabilité de la réclamation pour le MGP, soit parce qu'elle n'est pas liée aux activités du projet, soit parce qu'un autre mécanisme est plus qualifié pour son traitement. Le plaignant sera tout de même apaisé et orienté vers le mécanisme compétent pour connaître sa plainte.

Étape 4 : Communication de la proposition de réponse au plaignant et recherche d'un accord

Les instances saisies ont la responsabilité de communiquer la réponse proposée par écrit ou par tout autre moyen, dans un langage compréhensible pour le plaignant. Les plaignants peuvent être conviés à des réunions pour examiner et revoir le cas échéant l'approche initiale. La réponse doit inclure une explication claire justifiant la réponse proposée, la nature de la réponse et les options disponibles pour le plaignant compte tenu de la réponse.

La réponse doit inclure une explication claire de la raison pour laquelle la réponse est proposée. Les options peuvent être un projet d'accord proposé, un renvoi à une instance supérieure, un dialogue plus poussé sur l'action proposée ou une participation dans la procédure proposée d'évaluation et d'engagement. Par ailleurs, la réponse doit indiquer tous les autres recours organisationnels, judiciaires, non judiciaires mais officiels que le plaignant peut envisager.

Bien que variable en pratique, la réponse proposée doit être communiquée dans un **délai de 07 jours** suivant la réception de la plainte. Lorsque les plaintes allèguent de dommages ou de risques graves et/ou de violations sérieuses des droits, les procédures

opérationnelles du MGP doivent prévoir une réponse accélérée, soit par le MGP soit par renvoi à une autre instance avec une notification immédiate au plaignant de ce renvoi.

Le plaignant peut accepter ou non la réponse proposée. En cas d'accord, l'instance peut aller de l'avant, qu'il s'agisse d'une action directe, d'une évaluation supplémentaire ou d'un renvoi. Si le plaignant conteste la décision d'inadmissibilité, rejette l'action directe proposée ou refuse de participer à une procédure plus approfondie d'évaluation et d'engagement des parties prenantes, l'instance de règlement doit clarifier les raisons du refus du plaignant, fournir des informations supplémentaires et si possible réviser l'approche proposée.

Si un accord n'est toujours pas trouvé, le personnel en charge du MGP doit s'assurer que le plaignant comprenne quels autres recours peuvent être disponibles, à travers la médiation professionnelle¹¹, le système administratif ou judiciaire, et doit documenter l'issue des discussions avec le plaignant en indiquant clairement les options qui ont été offertes et les raisons de leur rejet par le plaignant.

Étape 5 : Mise en œuvre de la réponse à la plainte

La réponse doit être exécutée lorsqu'un accord a été obtenu entre le plaignant et le personnel en charge du MGP pour procéder à l'action proposée ou au processus d'engagement des parties prenantes.

Lorsque la réponse initiale consiste à démarrer une procédure d'évaluation et d'engagement de l'ensemble des parties prenantes, cette procédure peut être exécutée par le personnel en charge du MGP, par des consultants, ou par d'autres entités considérées comme impartiales et efficaces par l'instance, par le plaignant, et par les autres parties prenantes.

Lorsque des parties prenantes multiples sont impliquées, plusieurs acteurs peuvent participer à la solution. Il est important que les instances et les parties prenantes suivent conjointement la mise en œuvre et reviennent à la table des négociations en cas de problèmes pendant la mise en œuvre. Le suivi qualité sera assuré par l'équipe sauvegarde de l'UCP et les différentes instances des comités.

¹¹ <https://www.cpmn.info/la-mediation-professionnelle/>

Étape 6 : Réexamen de la réponse en cas d'échec

Comme mentionné ci-dessus, il est parfois impossible de parvenir à un accord avec le plaignant sur la réponse proposée. Dans le cas d'un conflit impliquant de multiples parties prenantes, la procédure d'évaluation peut conclure à l'impossibilité d'une approche coopérative.

Dans ces cas, les instances doivent examiner la situation avec le plaignant et voir si une modification de la réponse peut satisfaire le plaignant et les autres parties prenantes. Si ce n'est pas le cas, les instances doivent communiquer au plaignant les autres alternatives potentielles, notamment les mécanismes de recours judiciaire, administratif ou la médiation professionnelle. Quelle que soit le choix du plaignant, il est important que les instances motivent les décisions rendues et documentent par la même occasion toute la procédure.

Étape 7 : Clôture ou renvoi de la réclamation à une autre instance

L'étape finale consiste à clore la réclamation. Si la réponse a eu des résultats positifs, ces résultats doivent être documentés par les instances de règlement. Dans les cas de risques et d'impacts sérieux et/ou de publicité négative, il pourrait être indiqué d'inclure une documentation écrite par le plaignant indiquant sa satisfaction après la réponse apportée. Dans d'autres cas, il suffira que les instances notent l'action et la satisfaction du plaignant et des autres parties prenantes. Il peut être utile d'inclure les enseignements tirés lorsque la situation a été particulièrement complexe ou inhabituelle.

Si la plainte n'a pas été réglée, les instances doivent documenter les étapes suivies :

- la communication avec le plaignant (et avec d'autres parties prenantes si des efforts importants ont été effectués pour initier ou finaliser une procédure impliquant différentes parties prenantes) ;
- les décisions prises par l'organisation et le plaignant quant à un renvoi ou un recours à d'autres alternatives, y compris la voie judiciaire.

En général, les documents de MGP doivent préserver la confidentialité des détails et présenter des statistiques publiques désagrégées sur le nombre et le type de plaintes reçues, les actions entreprises et les résultats obtenus. Dans certains cas (lorsque les informations et les leçons tirées de la résolution de la plainte, constituent de bonnes

pratiques qui méritent d'être diffusées en vue de son appropriation par les acteurs et bénéficiaires du projet), il peut être indiqué de rendre public des informations de base sur l'identité des plaignants, avec leur consentement préalable obtenu par écrit. Une fiche de consentement préparée à cet effet, sera signée par le plaignant.

Une documentation précise à l'aide d'une base de données électroniques est essentielle pour la responsabilité publique, l'apprentissage au sein de l'organisation et la planification des ressources. Dans le contexte du projet, elle contribue aussi au partage des bénéfices et aux aspects de sauvegarde des activités de suivi du pays. Clore un cas est à la fois un moyen formel de documenter une réponse à une plainte précise et un moment critique pour s'assurer que les principales leçons et informations sont enregistrées.

En résumé, toutes les tous les points focaux ainsi que les instances de règlement des plaintes doivent s'approprier le mode opératoire du Mécanisme de Gestion des Plaintes ci-dessus décrit.

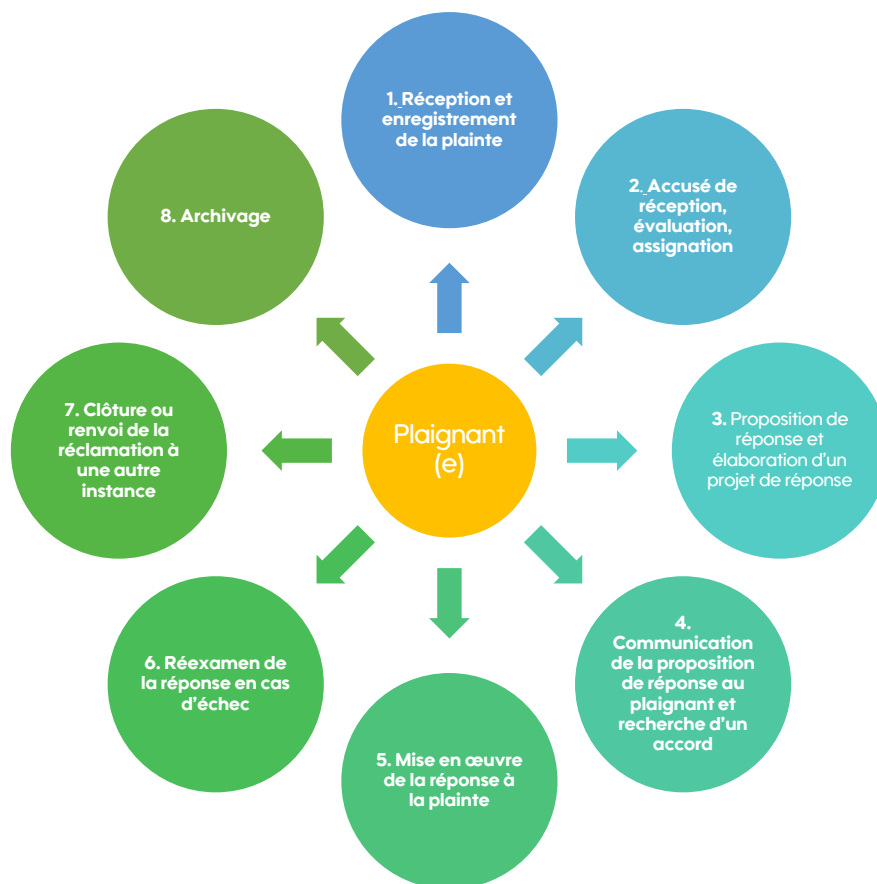
Lorsque la réclamation n'est pas résolue, l'instance saisie, communique au plaignant les autres alternatives disponibles, notamment les recours judiciaire et administratif existants. Dans tous les cas, la décision prise par le plaignant de recourir ou non à d'autres alternatives, y compris la voie judiciaire est documentée. L'organe saisi peut alors décider de se dessaisir et renvoyer d'autorité le plaignant devant un autre mécanisme de règlement.

Etape 8 : Archivage

Après traitement, le processus doit être archivé. L'ensemble des données qui ont permis de traiter les plaintes doivent être sécurisées. Aussi, le projet dispose d'une plateforme digitale (SIGES) qui doit être utilisée pour l'enregistrement du processus de réception et de résolution des plaintes.

La figure ci-dessous présente le cycle de traitement des plaintes.

Figure 4: Cycle de traitement des plaintes non sensible



6.6. Mode opératoire de Gestion des Plaintes sensibles

Les plaintes sensibles se présentent sous deux (2) catégories :

- **1^{ère} catégorie :** les plaintes sensibles liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG) dont l'Exploitation et Abus sexuel (EAS) et le Harcèlement Sexuel (HS). Le processus de cette catégorie doit être une approche centrée sur les survivant.e.s. Il inclut que toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.
- **2^{ème} catégorie :** les plaintes sensibles liées à la gouvernance du projet dont : la corruption, le conflit d'intérêt, l'extorsion, l'abus de pouvoir...

Le mode opératoire de ces plaintes sensibles est le même à quelques différences près qui seront traitées séparément. Dans le suivi des cas, la/le Spécialiste Genre de l'UCP-

PIF2 est la personne ressource de la 1^{ère} catégorie. Concernant la 2^{ème} catégorie, la personne ressource est le Spécialiste en Sauvegarde Sociale du projet.

Ce mode opératoire doit garder un caractère strictement confidentiel pour toutes les personnes impliquées dans sa gestion aussi bien que pour les victimes. Les plaintes sensibles dans le cadre du projet ne seront pas gérées par les comités sous préfectoraux, départementaux et régionaux de résolution des plaintes. De plus, les modes de résolution à l'amiable ne seront pas retenus. Au regard de la politique d'éthique et de conduite professionnelle de l'UCP-PIF2, le principe de **la tolérance Zéro** est appliqué pour les cas de plaintes sensibles. Les usagers doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux.

Ce mode opératoire souligne la nécessité d'apporter un traitement spécifique pour les plaintes sensibles notamment celles liées aux VBG/EAS/HS. Il ne s'agit néanmoins pas de créer deux MGP séparés, mais de s'assurer que la gestion des plaintes sensibles se fasse de manière appropriée et que les plaintes liées aux EAS/HS soient fondées sur une approche centrée sur les survivant/es. Le processus se présente en 5 étapes.

Les plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS

Etape 1 : Introduction et réception de la plainte liées aux VBG/EAS/HS

Les plaintes sensibles VBG/HS/EAS seront reçues par des points d'entrée que sont : (i) les points focaux (homme/femme) avec une priorité des femmes au niveau départemental avec une expérience de gestion des VBG ou au moins sur les questions sociales confirmés comme sûrs et accessibles par les communautés locales, y compris les enfants et femmes lors des consultations, les agents de CARE International ; (ii) l'assistante en Sauvegarde Sociale du projet qui gèrera le numéro vert, le courriel, les sms et les courriers (mode de réception des plaintes) pour une assise au niveau national.

Ils auront la responsabilité de recevoir et de signaler les plaintes sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants-es, la confidentialité du recueil des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG (au moins médicale, psychosociale et une aide juridique). Le référencement se fera uniquement que lorsque le survivant y consent clairement.

Il faut relever que le/la plaignant.e doit aussi donner son consentement éclairé de saisir le MGP, en remplissant la fiche de consentement. Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie à travers le point focal et gardée dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité précisément dans des armoires qui se ferment à clé avec un accès limité à peu de personnes. Dans le rapportage des cas en dehors du point focal, uniquement le code confidentiel du cas (afin de faciliter le suivi), le type de cas sensible VBG/EAS/HS ainsi que la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet (si connu), et l'âge et le sexe du/de la survivant(e) seront partagés ; toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que le point focal n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'information pour une vérification. Le point focal devrait seulement enregistrer et signaler la plainte au comité national, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission afin de faciliter le référencement vers les services de prises en charge.

Les cas de viol, de violence domestique, de grossesse précoce, de mutilations génitales et bien d'autres VBG ainsi que les cas d'Exploitations et Abus Sexuels, les Harcèlements Sexuels (EAS/HS) seront référés immédiatement par le point focal vers les structures compétentes de prise en charge après avoir recueilli le consentement éclairé de la survivante. Le point focal aura un contact direct avec le responsable de la plateforme locale de lutte contre les VBG dans sa zone pour le référencement de ces cas. Bien entendu, les cas seront enregistrés par le point focal et seront comptabilisés comme des cas de VBG non pris en charge par le projet. Ils constitueront des éléments de données à partager avec le Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant dans le cadre du partenariat. Ces cas garderont leur caractère confidentiel que ce soit pour le point focal, que pour la personne ressource qui suit le cas au niveau de la plateforme locale. Seuls les cas d'Exploitation et Abus Sexuel et de Harcèlement Sexuel intervenus dans la mise en œuvre du projet par un travailleur seront traités par le Comité national de gestion de plaintes.

Si le/la survivant(e) choisit que sa plainte ne soit pas traitée par le MGP, il est important que le point focal demande si le/la survivant(e) donne son consentement de partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident,

le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e)), lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP. Dans ce cas, l'incident est enregistré dans la base de données pour le prestataire de services et aidera le projet à faire le suivi du nombre de plaignant qui refusent de saisir le MGP et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la survivant(e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.

NB : Une saisine directe du point d'entrée au niveau national peut être faite par toute personne dans le cadre du projet. La prise en charge de tout(e) plaignant(e) par le Comité du MGP concernant un cas sensible lié aux VBG/EAS/HS sera assurée indépendamment, si un lien de l'auteur présumé au projet a été établi ou pas.

Etape 2 : Tri et Classification des plaintes

Les plaintes sensibles sont celles liées à l'intimité ou à la personnalité d'une personne, et qui peuvent aboutir à la suspension des activités du projet. En ce qui les concerne, seuls les points focaux et les personnes ressources auront accès aux informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. L'UCP, après avoir reçu les informations de base concernant un incident de EAS-HS, doit saisir immédiatement (dans les mêmes 24 heures après réception) les points focaux du projet au niveau de la Banque mondiale, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e). Seules les informations non identifiables seront partagées avec l'UCP et la Banque mondiale comme le type de cas, le lien de l'auteur présumé par rapport au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e). Le comité national saisi peut assurer les investigations nécessaires au traitement des plaintes EAS/HS et peut faire recours à des personnes ressources en cas de besoin. La coordination de ce travail sera assurée par la Spécialiste Genre de l'UCP-PIF2.

Quant aux autres plaintes sensibles, elles seront gérées au niveau central (coordination du projet). Ces dernières sont immédiatement transmises au niveau de la coordination du Projet, qui assure les investigations nécessaires au traitement des plaintes et peut faire recours à des personnes ressources en cas de besoin. La coordination de ce travail sera assurée par les Spécialistes en Sauvegarde Sociale et Genre de l'UCP-PIF2 selon la catégorie.

Etape 3 : Vérification et action des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

L'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident (VBG/EAS-HS), voir l'auteur présumé de l'acte, et le projet du PIF2. Il servira aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires conformément au code de conduite professionnelle du PIF2 à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire dans le cadre de l'enquête administrative (pour les plaintes VBG/EAS/HS). Il se limitera à voir si oui ou non pour ce type de plaintes, l'auteur est lié au projet. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire selon la législation nationale applicable.

Le traitement des plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP¹². Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées seront sollicitées¹³ (Programme Nationale de Lutte contre les VBG du ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant ; le ministère de la Protection Sociale, le ministère de la Solidarité Nationale, le ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique, le ministère de l'Intérieur, le ministère de la Justice et le ministère de la Sécurité. Tous ces ministères sont regroupés au sein des plateformes locales de lutte contre les VBG). Ces personnes ressources seront identifiées avant le début des activités du projet, de sorte que, si des services spécialisés de VBG sont nécessaires, les survivants puissent être référés avec leur consentement aux prestataires de services en cas de plainte EAS / HS

Feedback : Une fois la plainte reçue, seulement le point focal et/ou la personne ressource du comité national sauront l'identité du plaignant/de la plaignante et seront l'entité responsable du transfert de l'accusé de réception à la personne en question. Il est conseillé au comité du MGP d'envoyer un accusé de réception au/à la plaignant(e) dans un **délai maximum de deux (02) jours** afin de rassurer la personne en question que la plainte a été réceptionnée et de l'informer de la suite du processus.

Enquête : Une enquête sera diligentée pour avoir les informations sur la survenance du cas et la véracité des faits. Le travail de vérification sera effectué par une Commission

¹² Les plateformes locales de lutte contre les VBG sont des cadres d'échanges, de collaboration, de référence et de contre référence au niveau départemental entre les acteurs intervenants dans la lutte contre les VBG. Elles visent à assurer efficacement la prévention et la réponse aux VBG au niveau local et le suivi et évaluation.

¹³ Autorité de Régulation des Marchés Publics (ARMP).

d'enquête qui sera mise en place par le Comité National de Gestion des Plaintes. Les membres du comité national ainsi que ceux de cette commission d'enquête sont tenus au secret professionnel au risque de commettre une faute grave passible de sanction (retrait pure et simple du comité et passible de poursuites judiciaires). Après la réception d'une telle plainte auprès du MGP, un **délai maximum de huit (8) semaines** est accordé pour la vérification y relative, compte tenu de son caractère de sensibilité. En principe, le gestionnaire ou le partenaire¹⁴ en question (là où travaille l'auteur présumé par exemple), devrait mener toute enquête portant sur des mesures disciplinaires concernant ses employés. Avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), les spécialistes en Sauvegarde sociale et genre du PIF2 devraient faire parties de la commission d'enquête qui vérifie les cas liés aux EAS/HS. Tout au long du processus, la confidentialité de toutes les parties doit être respectée, leurs identités doivent être protégées, et la sécurité du/de la survivant(e) doit être évaluée et maintenue avec l'appui du PIF2. Le/la survivant(e) continuera à recevoir l'appui du projet tout au long du processus et jusqu'à ce que cet appui ne soit plus nécessaire. Si la victime change d'avis, il est mis fin à tout le processus. La plainte est ainsi close et archivée toujours dans une confidentialité stricte.

Etape 4 : Clôture de la plainte sensible liée aux VBG/EAS/HS

Une fois l'enquête terminée, une proposition provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte est élaborée. Le/la responsable du comité national de gestion des plaintes discutera de la proposition provisoire avec le plaignant plutôt que de lui imposer le verdict de manière unilatérale. Il/elle indiquera également les autres voies de recours possibles. Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends. L'accord final devra être précis, assorti de délais et agréé par les deux parties. S'il ne s'applique pas directement, il devra comporter un plan de suivi. S'il est jugé que la plainte n'a aucun bien-fondé, le/la responsable du comité devra en expliquer les raisons au plaignant et lui indiquer les voies de recours possibles dont l'alternative judiciaire.

Il est possible dans certains cas, que la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu

¹⁴ Les structures et agences d'exécution, les cabinets, les entreprises intervenant dans la mise en œuvre du PIF2

par des preuves fiables, ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires à travers le MGP. Il est néanmoins important que le MGP examine ces cas, en prenant une décision et en mettant en place des actions correctives pour l'organisation plutôt que des sanctions disciplinaires individuelles. En outre, lorsque des preuves suffisantes sont recueillies pour établir des incidents graves impliquant un partenaire, mais dont les auteurs ne peuvent pas être identifiés, l'analyse de ces tendances néanmoins fournira au projet des informations importantes pour revoir, adapter, et renforcer les mesures d'atténuation des risques du projet afin d'éviter ces incidents à l'avenir.

Etape 5 : Suivi et archivage des plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UCP-PIF2, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué du code de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ii) les solutions trouvées et les dates iii) résolution acceptée ou non, iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions. Le processus de gestion des plaintes sensibles est présenté dans le tableau ci-après.

Tableau 6: processus de gestion des plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS

ETAPES	PERSONNES RESSOURCES/	ACTIONS A MENER	DELAI
Introduction et réception de la plainte	Plaignant	Expression de la plainte	
	Point focal départemental	Réception de la plainte Signature de la fiche de consentement par le plaignant Enregistrement de la plainte en attribuant un code (confidentialité) Diffusion du cas au point focal national si cas d'EAS/HS Référencement du cas après consentement éclairé de la survivante au/à la responsable de la plateforme locale de lutte contre les VBG si cas de VBG (viol, MGF...) + diffusion de l'information au point focal national	1 jr
	Point focal national	Réception de la plainte partagée par le point focal villageois	1 jr

ETAPES	PERSONNES RESSOURCES/	ACTIONS A MENER	DELAI
		Partage de l'information au comité national de gestion de plainte	
	Point focal national	<p>Cas de saisine directe du point focal national par numéro vert ou courriel ou sms. Même dans ces cas demander toujours le consentement du plaignant avant toute action. Il peut l'envoyer par sms ou par courriel qui sera attaché à la fiche de consentement et inscrire sur la fiche avec la mention : consentement obtenu ou pas de consentement.</p> <p>Réception de la plainte</p> <p>Signature de la fiche de consentement par le plaignant si présentation physique du plaignant</p> <p>Enregistrement de la plainte en attribuant un code (confidentialité)</p> <p>Diffusion du cas au comité national</p>	1jr
Tri et Classification des plaintes	Comité National de Gestion des plaintes	<p>Diffusion du cas d'EAS/HS auprès de la Bm</p> <p>NB : la/le plaignant doit donner son accord s'il saisit directement le comité national</p> <p>Seules les informations non identifiables seront partagées avec le comité national et la Banque mondiale comme : le type de cas, le lien de l'auteur présumé par rapport au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e)</p>	1 jr
Vérification et action	Comité National de Gestion des plaintes	<p>Réunion du comité national pour étude du cas et les orientations</p> <p>Mise en place d'une commission d'enquête</p>	2jrs

ETAPES	PERSONNES RESSOURCES/	ACTIONS A MENER	DELAI
	Point focal national/ Point focal départemental Agents de CARE International	Feedback (retour de l'information) au plaignant pour lui donner les informations sur la suite de sa plainte	1jr (5 ^{ème} jour)
	Commission d'enquête	Lancer les investigations Rapport d'enquête mis à disposition du comité national	8 semaines
Clôture de la plainte	Comité National de Gestion des plaintes	Elaboration d'une proposition provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte Discussion de la proposition provisoire avec le plaignant Réponse du plaignant : (i) acceptation ou (ii) proposition d'une solution alternative ou (iii) refus Signature de la décision finale Orientation donnée au plaignant sur les voies de recours si la plainte n'a aucun bien fondé Information de la décision au mis en cause et déclenchement de procédures disciplinaires si sa culpabilité est prouvée	1 semaine
Suivi et archivage	Point focal national	Mise en place d'un système d'archivage physique et électronique	



Les plaintes sensibles liées à la gouvernance du projet (fraude, corruption, abus de pouvoir...)

Etape 1 : Introduction et réception de la plainte liées à la gouvernance du projet

Les plaintes sensibles liées à la gouvernance du projet seront reçues par des points d'entrée que sont : (i) les points focaux (homme/femme) au niveau villageois confirmés comme sûrs et accessibles par les communautés locales, y compris les jeunes filles et garçons et femmes lors des consultations ; (ii) l'assistante en Sauvegarde Sociale du

projet qui gèrera le numèro vert, le courriel, les sms et les courriers (mode de réception des plaintes) pour une assise au niveau national.

Ils auront la responsabilité de recevoir et de signaler les plaintes sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants-es, la confidentialité du recueil des cas, la sécurité des survivants-es, et l'obtention du consentement éclairé du/de la plaignant.e.

Il faut relever que le/la plaignant.e doit aussi donner son consentement éclairé de saisir le MGP, en remplissant la fiche de consentement. Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie à travers le point focal et gard e dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité précisément dans des armoires qui se ferment   clé avec un accès limité à peu de personnes. Dans le rapportage des cas en dehors du point focal, uniquement le code confidentiel du cas (afin de faciliter le suivi), le type de cas sensible fraude, corruption, abus de pouvoir ainsi que la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet (si connu), et l'âge et le sexe du/de la plaignant(e) seront partagés ; toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la plaignant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que le point focal n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'information pour une vérification. Le point focal devrait seulement enregistrer et signaler la plainte au comité national, avec le consentement éclairé du/de la plaignant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

Si le/la plaignant(e) choisit que sa plainte ne soit pas traitée par le MGP, il est important que le point focal demande si le/la plaignant(e) donne son consentement de partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e)), lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP. Dans ce cas, l'incident est enregistré dans la base de données pour le prestataire de services et aidera le projet à faire le suivi du nombre de plaignant qui refusent de saisir le MGP et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité.

NB : Une saisine directe du point d'entrée au niveau national peut être faite par toute personne dans le cadre du projet. La prise en charge de tout(e) plaignant(e) par le

Comité du MGP concernant un cas sensible lié à la gouvernance du projet sera assurée indépendamment, si un lien de l'auteur présumé au projet a été établi ou pas.

Etape 2 : Tri et Classification des plaintes

En ce qui concerne les plaintes sensibles liées à la gouvernance du projet, seuls les points focaux et les personnes ressources auront accès aux informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. Ces plaintes seront gérées au niveau central (coordination du projet) avec le comité national. Le comité national saisi peut assurer les investigations nécessaires au traitement de ces s plaintes et peut faire recours à des personnes ressources en cas de besoin. La coordination de ce travail sera assurée par le Spécialiste en Sauvegarde Sociale de l'UCP-PIF2.

Etape 3 : Vérification et action des plaintes liées à la gouvernance du projet

L'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident (corruption, fraude, abus de pouvoir, détournement), voir l'auteur présumé de l'acte, et le projet du PIF2. Il servira aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires conformément au code de conduite professionnelle du PIF2 à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire dans le cadre de l'enquête administrative. Il se limitera à voir si oui ou non pour ce type de plaintes, l'auteur est lié au projet. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire selon la législation nationale applicable.

Le traitement des plaintes sensibles liées à la gouvernance du projet peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées telles que l'Autorité de Régulation des Marchés Publics seront sollicitées.

Feedback : Une fois la plainte reçue, seulement le point focal et/ou la personne ressource du comité national sauront l'identité du plaignant/de la plaignante et seront l'entité responsable du transfert de l'accusé de réception à la personne en question. Il est conseillé au comité du MGP d'envoyer un accusé de réception au/à la plaignant(e) dans un **délai maximum de deux (02) jours** afin de rassurer la personne en question que la plainte a été réceptionnée et de l'informer de la suite du processus.

Enquête : Une enquête sera diligentée pour avoir les informations sur la survenance du cas et la véracité des faits. Le travail de vérification sera effectué par une Commission d'enquête qui sera mise en place par le Comité National de Gestion des Plaintes. Les membres du comité national ainsi que ceux de cette commission d'enquête sont tenus au secret professionnel au risque de commettre une faute grave passible de sanction (retrait pure et simple du comité et passible de poursuites judiciaires). Après la réception d'une telle plainte auprès du MGP, un **délai maximum de huit (8) semaines** est accordé pour la vérification y relative, compte tenu de son caractère de sensibilité. En principe, le gestionnaire ou le partenaire¹⁵ en question (là où travaille l'auteur présumé par exemple), devrait mener toute enquête portant sur des mesures disciplinaires concernant ses employés. Avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), les spécialistes en Sauvegarde sociale et Gestion Financière du PIF2 devraient faire parties de la commission d'enquête qui vérifie les cas liés à la gouvernance du projet. Tout au long du processus, la confidentialité de toutes les parties doit être respectée, leurs identités doivent être protégées, et la sécurité du/de la plaignant(e) doit être évaluée et maintenue avec l'appui du PIF2. Le/la plaignant(e) continuera à recevoir l'appui du projet tout au long du processus et jusqu'à ce que cet appui ne soit plus nécessaire. Si la victime change d'avis, il est mis fin à tout le processus. La plainte est ainsi close et archivée toujours dans une confidentialité stricte.

Etape 4 : Clôture de la plainte sensible liée à la gouvernance du projet

Une fois l'enquête terminée, une proposition provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte est élaborée. Le/la responsable du comité national de gestion des plaintes discutera de la proposition provisoire avec le plaignant plutôt que de lui imposer le verdict de manière unilatérale. Il/elle indiquera également les autres voies de recours possibles. Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends. L'accord final devra être précis, assorti de délais et agréé par les deux parties. S'il ne s'applique pas directement, il devra comporter un plan de suivi. S'il est jugé que la plainte n'a aucun bien-fondé, le/la responsable du comité devra en expliquer les raisons au plaignant et lui indiquer les voies de recours possibles dont l'alternative judiciaire.

¹⁵ Les structures et agences d'exécution, les cabinets, les entreprises intervenant dans la mise en œuvre du PIF2

Il est possible dans certains cas, que la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu par des preuves fiables, ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires à travers le MGP. Il est néanmoins important que le MGP examine ces cas, en prenant une décision et en mettant en place des actions correctives pour l'organisation plutôt que des sanctions disciplinaires individuelles. En outre, lorsque des preuves suffisantes sont recueillies pour établir des incidents graves impliquant un partenaire, mais dont les auteurs ne peuvent pas être identifiés, l'analyse de ces tendances néanmoins fournira au projet des informations importantes pour revoir, adapter, et renforcer les mesures d'atténuation des risques du projet afin d'éviter ces incidents à l'avenir.

Etape 5 : Suivi et archivage des plaintes sensibles liées à la gouvernance du projet

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UCP-PIF2, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué du code de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ii) les solutions trouvées et les dates iii) résolution acceptée ou non, iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions. Le processus de gestion des plaintes sensibles est présenté dans le tableau ci-après.

Tableau 8: processus de gestion des plaintes sensibles liées à la gouvernance du projet

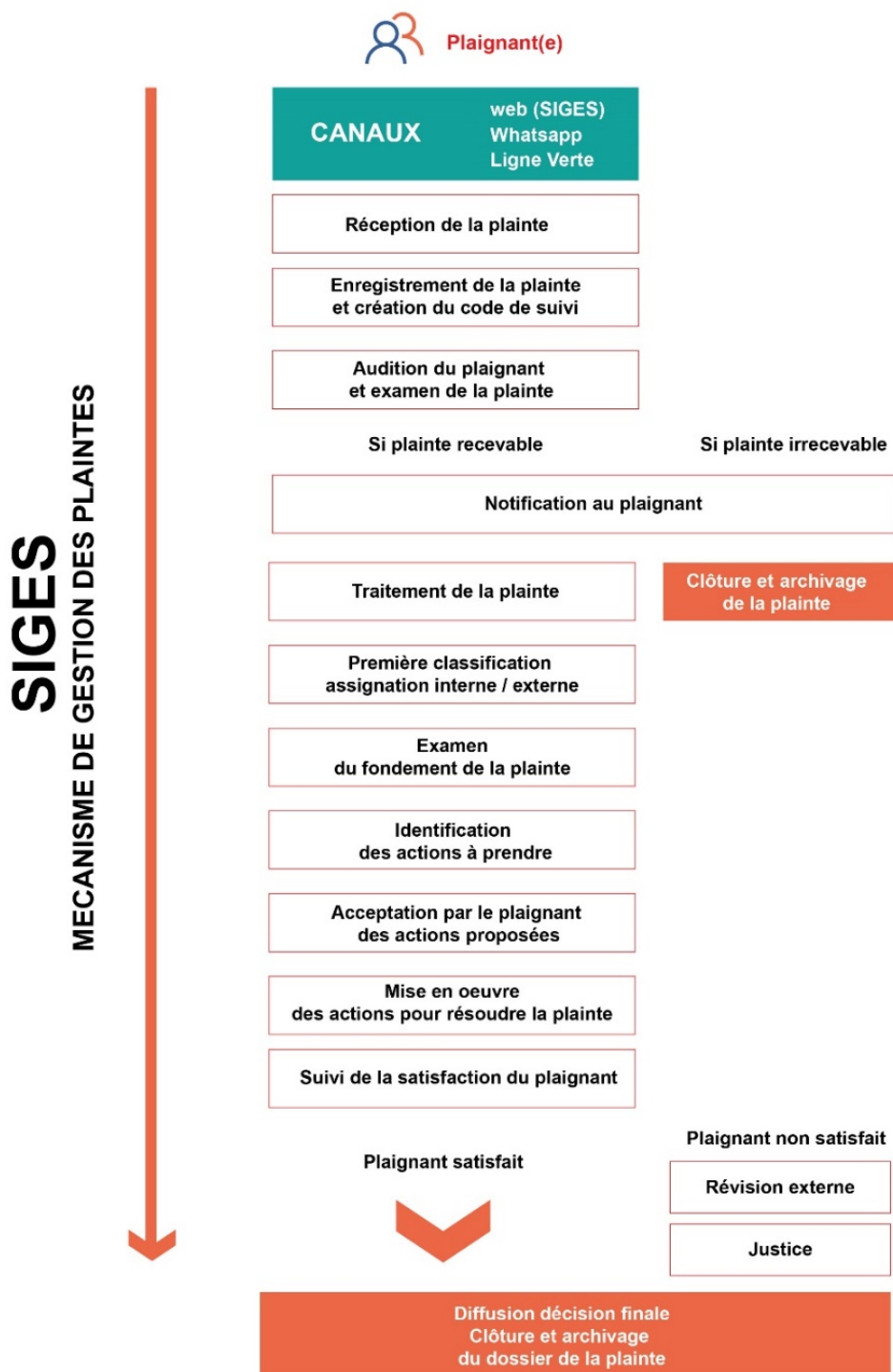
ETAPES	PERSONNES RESSOURCES/	ACTIONS A MENER	DELAI
Introduction et réception de la plainte	Plaignant	Expression de la plainte	
	Point focal villageois	Réception de la plainte Signature de la fiche de consentement par le plaignant Enregistrement de la plainte en attribuant un code (confidentialité) Diffusion du cas au point focal national	1jr
	Point focal national	Réception de la plainte partagée par le point focal villageois Partage de l'information au comité national de gestion de plainte	1jr

ETAPES	PERSONNES RESSOURCES/	ACTIONS A MENER	DELAI
	Point focal national	<p>Cas de saisine directe du point focal national par numéro vert ou courriel ou sms. Même dans ces cas demander toujours le consentement du plaignant avant toute action. Il peut l'envoyer par sms ou par courriel qui sera attaché à la fiche de consentement et inscrire sur la fiche avec la mention : consentement obtenu ou pas de consentement.</p> <p>Réception de la plainte</p> <p>Signature de la fiche de consentement par le plaignant si présentation physique du plaignant</p> <p>Enregistrement de la plainte en attribuant un code (confidentialité)</p> <p>Diffusion du cas au comité national</p>	1jr
Tri et Classification des plaintes	Comité National de Gestion des plaintes	NB : la/le plaignant doit donner son accord s'il saisit directement le comité national	1jr
Vérification et action	Comité National de Gestion des plaintes	<p>Réunion du comité national pour étude du cas et les orientations</p> <p>Mise en place d'une commission d'enquête</p>	2jrs
	Point focal national/ Point focal villageois	Feedback (retour de l'information) au plaignant pour lui donner les informations sur la suite de sa plainte	1jr (5 ^{ème} jour)
	Commission d'enquête	<p>Lancer les investigations</p> <p>Rapport d'enquête mis à disposition du comité national</p>	8 semaines
Clôture de la plainte	Comité National de Gestion des plaintes	<p>Elaboration d'une proposition provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte</p> <p>Discussion de la proposition provisoire avec le plaignant</p> <p>Réponse du plaignant : (i) acceptation ou (ii) proposition d'une solution alternative ou (iii) refus</p> <p>Signature de la décision finale</p> <p>Orientation donnée au plaignant sur les voies de recours si la plainte n'a aucun bien fondé</p> <p>Information de la décision au mis en cause et déclenchement de procédures disciplinaires si sa culpabilité est prouvée</p>	1 semaine
Suivi et archivage	Point focal national	Mise en place d'un système d'archivage physique et électronique	

6.7. Mode d'utilisation du MGP dans le SIGES

Le mode d'utilisation du SIGES est présenté dans la figure ci-après :

Figure 5: Mode d'utilisation du MGP dans le SIGES



6.8. Communication sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes¹⁶

✓ Conception d'un plan de communication

Un plan de communication du MGP en lien avec les différentes activités du projet doit être élaboré.

✓ Cérémonie d'installation officielle des CGP

Organiser des cérémonies d'installation officielles des CGP (présentation des membres, missions, plan d'actions du CGP).

✓ Communication de masse

Radios locales

En plus de la diffusion des spots, prévoir la diffusion de communiqué, de PAD(Prêt à diffuser)^o et des temps d'antennes :

- pour les personnes désignées par les CGP afin de donner les informations sur le MGP périodiquement ;
- pour une personne ressource (SODEFOR, CARE, OIPR, Association Malebi et l'UCP) afin de donner les informations sur le MGP périodiquement.

Internet et réseaux sociaux

- Partager (membres CGP) aux populations des messages WhatsApp, SMS sponsorisés d'information et de sensibilisation sur le MGP ;
- Faire intervenir le partenaire MTN pour la diffusion de messages de sensibilisation sur le MGP ;
- Utiliser le SIGES pour informer sur le MGP.

✓ Communication de proximité

- Utiliser les canaux de communication traditionnelle (crieurs publics, Guides religieux, leaders d'opinion, Cadres et mutuelles, Chefs de communautés) dans les lieux de rassemblement (culte, marché, grin, évènements publics et socioculturels, Cérémonie mensuelle de monter du drapeau...);
- Organiser des tournées d'information et de sensibilisation par le CGP sur le MGP impliquant les Agents de Développement Communautaire ;
- Organiser des séances de sensibilisation de groupes restreints ciblés ;
- Utiliser le canal des enseignants pour l'information des parents d'élèves sur le MGP ;
- Organiser des Sketchs, Scènes de théâtres ;

¹⁶ Selon la note d'orientation de la NES 10, Pour rendre les mécanismes de gestion des plaintes accessibles à toutes les parties prenantes, il est utile de faire en sorte que les procédures de dépôt des plaintes soient simples et faciles à comprendre, d'en faire une large promotion dans les journaux, à la radio ou par d'autres voies accessibles et appropriées, et d'indiquer les délais prévus de réception, de réponse et de règlement. Le mécanisme de gestion des plaintes est gratuit pour les parties prenantes. Il est par ailleurs important de le rendre accessible aux personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables, et de tenir un registre des plaintes reçues et des solutions proposées.

- Diffuser des spots vidéo ;
- ✓ **Restitution des séances d'information**

Les séances de restitution des points focaux feront plutôt l'objet de compte rendu succinct au CGP.

- ✓ **Contenu des messages sur le MGP à diffuser**

- Définir le sigle « MGP » ;
- pourquoi le MGP (Contexte et justification);
- Principes du MGP ;
- les avantages du MGP ;
- les objectifs visés par le MGP ;
- les organes du MGP;
- les canaux et outils de saisine prévus par le MGP.

- ✓ **Supports à utiliser**

- Boîtes à images¹⁷ ;
- Livrets ;
- Affiches ;
- Dépliants ;
- Podcast, etc.

Les membres des Cellules de Gestion des Plaintes désignés ainsi que les membres des comités doivent communiquer à chaque occasion opportune de l'existence du 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 **(+225 0594981818)** et le courriel **(reclamations@pif2.ci)** du Projet seront rendus publics. Le numéro vert, une fois acquis sera communiqué à l'ensemble des parties prenantes.

¹⁷ Les messages écrits pour la boîte à image sont annexés dans le lien.

6.9. Processus de gestion des plaintes

✓ Au niveau local

Tableau 9: Processus de gestion au niveau local

PERSONNES RESSOURCES/COMITES	ACTIONS A MENER	Délai maxi (jour)
Plaignant	Expression de la plainte	-
Cellule de Gestion des Plaintes	Recueil des plaintes	1
	Enregistrement des plaintes	1
	Analyse de la plainte (Plainte justifiée ? gravité, etc.)	1
	Investigation	2
	Proposition de solution	1
	Clôture de la plainte et réponse au plaignant	1
	Transmission de la plainte au comité supérieur en cas de non consensus ou transmission de la plainte au comité supérieur pour enregistrement dans le SIGES	1
		8

✓ Au niveau Sous-préfectoral et départemental

Tableau 10: Processus de gestion au niveau Sous-préfectoral ou départemental

PERSONNES RESSOURCES/COMITES	ACTIONS A MENER	Délai maxi (jour)
Comité de Gestion des Plaintes/ Comité de Gestion Participative (Sous- préfectoral, départemental)	Réception des plaintes et son enregistrement dans le SIGES	1
	Traitement de la plainte	1
	Analyse de la proposition justifiée ? Non, etc.)	2
	Validation ou rejet de la proposition	1
	Action corrective	2
	Communication au plaignant de la résolution avec accusé de réception	1
	Clôture de la plainte	1
	Archivage du dossier	1
	Transmission des rapports à l'UCP- PIF2	5 jours après le mois
		10

✓ **Au niveau national**

Tableau 11: Processus de gestion au niveau national

PERSONNES RESSOURCES/COMITES	ACTIONS À MENER	Délai maxi (jour)
Comité National de Gestion des Plaintes (UCP-PIF 2)	Réception des plaintes (comités, SIGES, appels, email)	-
	Traitement de la plainte	1
	Analyse de la proposition (justifiée ? Non, etc.)	1
	Validation ou rejet de la proposition	2
	Action corrective	3
	Communication au plaignant/ comité de la résolution avec accusé de réception	1
	Suivi du fonctionnement des comités	-
		8

**6.10. Mode de collaboration entre le mécanisme du PIF 2 et des autres
projets financés par la Banque mondiale**

Dans le but de mutualiser les Mécanismes de Gestion des Plaintes des projets financés par la Banque mondiale dans les mêmes zones d'intervention, les dispositions ci-après ont été énoncées :

- Mobiliser tous les coordonnateurs sur l'idée de la mise en place d'un cadre de collaboration de gestion des plaintes ;
- Rechercher l'appui de la Cellule de Coordination des Projets Financés par la Banque mondiale ;
- Créer un cadre de collaboration entre tous les projets financés par la Banque mondiale à travers la réalisation de la cartographie des projets ;
- Fournir les textes de création des différents projets ;
- Sensibiliser les autorités préfectorales à la création des différents comités de gestion des plaintes ;
- Créer les différents CGP / désigner un point focal pour chaque projet.

VII. SUIVI-ÉVALUATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ET RAPPORTAGE

L'objectif du suivi-évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : accessibilité et inclusion ; utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification des Cellules de Gestion des Plaintes et des points focaux; transparence ; absence de représailles et connaissance du mécanisme par les communautés, utilisation du SIGES.

Le suivi-évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des opérations. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si les différentes préoccupations sont liées à une catégorie ou l'ensemble des catégories. Pour ce faire, des statistiques trimestrielles, semestrielles et annuelles sur les plaintes seront produites par l'UCP sur la base du tableau des indicateurs ci-après.

Tableau 12: Indicateurs de suivi de la gestion des plaintes

INDICATEURS	UNITÉS	SOURCES DE VÉRIFICATION	FRÉQUENCED ELACOLLECTE
% des comités et Cellules de Gestion des Plaintes formées	Nombre total de comité installés et Cellules de Gestion des Plaintes formées	Rapports de formation SIGES	Semestrielle
Nombre de plaintes reçues et enregistrées	Nombre	Registres des Plaintes, Rapports d'activités SIGES	Mensuelle Bimestrielle Trimestrielle
Nombre de plaintes résolues	Nombre	Procès-Verbal Rapports d'activité SIGES	Mensuelle Trimestrielle
Nombre de plaintes Rejetées	Nombre	Registres des plaintes Rapports d'activités SIGES	Mensuelle
Nombre de séances de médiation réalisées dans chacun des comités	Nombre	Nombre de séances de médiation dans chacun des comités SIGES	Mensuelle
Nombre de plaintes traitées dans les délais de réponse	Nombre de jours	PV de réception de règlement ou de non conciliation SIGES	Semaine Mensuelle
Nombre de plaintes sur la non confidentialité du mécanisme enregistrées	Nombre	Registres des plaintes Rapports d'activités SIGES	Trimestrielle

INDICATEURS	UNITÉS	SOURCES DE VÉRIFICATION	FRÉQUENCED ELACOLLECTE
Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois;	Nombre	Registres des Plaintes Rapports d'activités SIGES	Mensuelle
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à des appels aux recours par les plaignants	Nombre	PV et rapports d'activités SIGES	Mensuelle
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu au recours en tribunal par les plaignants	Nombre	PV et rapports d'activités	Semestrielle
Nombre de plainte traitée de façon confidentielle	Nombre	PV de traitement	Trimestrielle
% de plaintes d'EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge	Nombre total de plaintes d'EAS/HS référées aux Services / nombre total de plaintes EAS/HS reçues et traitées	PV et rapports d'activités de l'ONG prestataires VBG	Mensuelle
Délai de réponse apportée aux plaintes, y compris les plaintes de VBG (de manière agrégée)	Nombre de plainte traité dans les délais	PV de traitement des plaintes	Trimestrielle
% des plaintes enregistrées dans le SIGES	Nombre	Rapport des plaintes	Mensuelle

VIII. PLAN D'ACTION ET BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

Tableau 13: Matrice du plan d'action et budget

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
ACTIVITÉ 1 : VALIDATION DU MGP						
Action 1.1 : Soumettre le manuel issu de l'atelier de validation aux différents acteurs (UCP, Structures et Agence d'Exécution) pour revue	5 juin 2024	Retard dans les retours des différents spécialistes et autres parties prenantes	Cellule Sauvegarde	-UCP -Structures et Agence d'Exécution -Autorités Administratives -Autorités Coutumières	UCP-PIF 2	-
Action 1.2 : Prise en compte des retours des différents spécialistes et autres parties prenantes	5 jours dès expédition	Réception tardive due à l'indisponibilité du réseau Eventualité d'une minorité ayant pas d'adresse	Cellule Sauvegarde	-UCP	UCP-PIF 2	
Action 1.3 : Soumettre le MGP à la validation de la Banque mondiale	14 jours à compter de la soumission	Retard dans le processus d'approbation /approbation dans les délais par la banque ; prise en compte rapide des observations éventuelles	TTL de l'UCP-PIF 2.	-Banque mondiale -UCP-PIF 2	UCP-PIF 2	-

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
		de la Banque par l'UCP-PIF 2				
ACTIVITÉ 2 : MISE EN PLACE DES ORGANES DU MGP ET RENFORCEMENT DES CAPACITES DES MEMBRES						
Action 2.1 : Soumettre les projets de décisions de nomination Cellules de Gestion des Plaintes aux Sous-Préfets	Dès l'identification des points focaux	Retard dans la transmission des projets de décision de nomination/ Anticiper dès obtention de l'ANO et faire le suivi	Cellule Sauvegardes	- Sous-Préfets ; - Structures et Agence d'exécution (SODEFOR, OIPR, Care International) ; -UCP-PIF 2	UCP-PIF 2	-
Action 2.2 : Soumettre les projets d'arrêtés création des comités de gestion des plaintes aux Préfets	Dès l'identification des membres des comités de gestion des plaintes	Faire un plaidoyer auprès des Préfets pour diligenter la signature des arrêtés de création	Cellule Sauvegardes	- Préfets de département ; - Structures et Agence d'exécution (SODEFOR, OIPR, Care International) ; - UCP-PIF 2	UCP-PIF 2	-
Action 2.3 : Installer, redynamiser et renforcer les capacités des	Dès signature des différents	-Retard dans l'acquisition du matériel de	Cellule Sauvegardes de l'UCP	-Autorités Préfectorales ; -Structures et Agence d'Exécution	UCP-PIF 2	1 166 000 *30= 34 000 000¹⁸

¹⁸ Dans un souci de synergie, le Mécanisme de Gestion des Plaintes du PIF 2 va se reposer sur les Comités de Gestion Participative des Forêts Classées CGP-FC des zones ouest, sud-ouest et centre. Aussi sur les comités de gestion des plaintes mis en place par le projet COSO au nord. Pour ce qui concerne, les CGP-FC, leurs décisions ou arrêtés de création seront modifiés avec l'intégration des attributions sur le mécanisme de gestion des plaintes. Ainsi, des séances de redynamisation des différents comités seront organisées. L'organisation d'une séance prend en compte le transport des membres des CGP-FC, (10 000 *30=300 000). La pause-café (3000*30=90 000). La pause déjeuner (5000*30=150 000). Les frais administratifs de gestion à savoir la préparation et la distribution des courriers par les autorités (50 000). Ces frais généraux s'élèvent à 590. 000 Fcfa par comités. Les frais de missions de deux spécialistes de l'UCP +1 chauffeur s'élève à 576 000 Fcfa soit 192 000*3. Au total, il est prévu 1 166 000 Fcfa sans le carburant.

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
membres des Comités de Gestion des Plaintes et des points focaux sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (préparer les modules de formation les Comités de Gestion des Plaintes)	arrêtés et décisions	fonctionnement des comités ; - Retard dans la prise des décisions et arrêtés 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		-Communautés		
	Dès l'installation des comités	-Disponibilité des membres des comités	-Cellule Sauvegardes - Spécialiste WEB	-Comités de Gestion des Plaintes ; -Autorités Préfectorales ; -Structures et Agence d'Exécution.	UCP-PIF 2	
	Dès l'installation des comités	-Désignation des points focaux	-Cellule Sauvegardes ; -Spécialiste Web.	-Structures et Agence d'Exécution ; -Autorités Préfectorales ; -Autorités coutumières	UCP-PIF 2	

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
ACTIVITÉ 3 : VULGARISATION DU MGP						
Action 3.1: Publier le MGP actualisé sur le site internet de l'UCP-PIF 2, du MINEF, du PRE, des Structures et Agence d'Exécution et de la Banque mondiale	Dès l'obtention de l'ANO de la Banque mondiale sur le MGP actualisé	Obtention de l'ANO de la Banque	-Cellule Sauvegardes de l'UCP -Cellule Communication de l'UCP	-MINEF -UCP-PIF2	UCP-PIF 2	-
Action 3.2: Publier le MGP actualisé dans le journal officiel et faire des communiqués radio	Dès l'obtention de l'ANO	Obtention de l'ANO de la Banque	-Cellule Sauvegardes -Cellule Communication	UCP-PIF 2	UCP-PIF 2	500 000
Action 3.3: Organiser des séances de sensibilisation des populations riveraines sur l'utilisation du MGP et présenter officiellement les cellules de gestion des plaintes	Tout au long du projet	Disponibilité des populations/organiser les séances de sensibilisation sous la présidence des Sous-Préfets	-Cellule Sauvegardes - Cellule Communication	-Structures et Agence d'Exécution ; -Autorités Préfectorales ; -Autorités coutumières.	UCP-PIF 2	1 100 000* 8= 8 800 000¹⁹

¹⁹ En fonction des données reçues, l'UCP organisera des séances de sensibilisation dans les zones où les activités ne sont pas opérationnelles.

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
Action 3.4 : Faire confectionner par l'Agence de communication les dépliants, boîte à image et autres supports de communication (Guide imagé) pour la vulgarisation et faire le relais périodique du MGP et des sensibilisations publiques par les cellules de gestion des plaintes	Tout au long du projet	Disponibilité des fonds/mettre à disposition les ressources financières nécessaires pour l'action	-Cellule Sauvegardes - Cellule Communication	UCP-PIF 2	UCP-PIF 2	-
Action 3.5 : Faire des spots sur le MGP et les diffuser sur les médias de proximité dans les zones concernées par le projet et des capsules audio-visuelles	Tout au long du projet	- Aucun	-Cellule Sauvegardes -Cellule Communication	Radio de proximité	UCP-PIF 2	850 000²⁰
ACTIVITÉ 4 : FONCTIONNEMENT DU MGP						
Action 4.1 :	-A la révision du PTBA	Aucun	-Cellule Sauvegardes	UCP-PIF 2	UCP-PIF 2	-

²⁰ Un spot coûte 350 000. La traduction du spot sera faite dans les 5 langues les plus parlées dans la zone du projet (Guéré, Kroumen, Baoulé, Malinké, Bakwé) à hauteur de 100 000 la traduction. Ce qui fait un total de 850 000. Les diffusions se feront dans le cadre des conventions avec les différentes radios.

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
Inscrire le budget de fonctionnement des comités de gestion des plaintes dans le PTBA			-Cellule Gestion Financière			
Action 4.2 : Assurer la prise en charge du matériel de fonctionnement des comités. Acquisition de kits et d'outils de gestion des plaintes (registres, ordinateurs, classeurs, armoire, cachets, encre)	Tout au long du projet	Disponibilité financière Soumettre le budget à temps.	-Cellule Sauvegarde -Cellule Gestion Financière	Agence comptable	UCP-PIF 2	100 000*30= 3 000 000²¹
Action 4.3 : Acquérir des téléphones pour les points focaux des différents comités	Après l'installation des comités	Disponibilité financière Soumettre le budget à temps.	-Cellule Sauvegarde -Cellule passation des marchés	-Points focaux -UCP	UCP-PIF 2	100 000*30= 3 000 000
Action 4.4 : Doter les téléphones de crédit de	Après l'achat des téléphones	Disponibilité financière Soumettre le budget à temps.	-Cellule Sauvegarde	-Points focaux -UCP	UCP-PIF 2	5000*30*12 = 1 800 000²²

²¹ Il s'agit des sacs, cachets, kits de gestion en registre pour les différents comités. Les kits de fonctionnement des cellules de gestion des plaintes dans les différents niveaux sont pris en compte dans ce budget

²² Il s'agit de doter les différents téléphones de crédit sur une période d'essai de 12 mois. Si des résultats probants sont obtenus, une demande de fond va être faite pour assurer la dotation des téléphones en connexion. Il faut noter que cela permettra aux bénéficiaires de renseigner les données dans le SIGES

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
communication (flotte à prévoir)			-Cellule passation des marchés			
Action 4.5 : Faire la mise à jour des plaintes dans le SIGES	Tout au long du projet		-Cellule Sauvegarde -Cellule Communication	UCP-PIF 2	UCP-PIF 2	-
Action 4.6 : Assurer le reporting de toutes les activités de gestion des plaintes	Tout au long du projet	Indisponibilité des données ; Disponibilité de la logistique ; Faire la remontée des informations liées au traitement des plaintes de façon régulière au niveau central	Points focaux	-Comités de gestion des plaintes -cellule sauvegarde	UCP-PIF 2	-
Action 4.7 : Assurer l'archivage des pièces dans le SIGES	Tout au long du projet	Indisponibilité des pièces ; Problèmes logistiques ; Défaillance du logiciel ; S'assurer de la disponibilité des pièces requises pour la réception des plaintes ;	Cellule Sauvegardes ?	Comités de gestion des plaintes	UCP-PIF 2	-

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
		Respecter la fréquence de transmission des pièces				
Action 4.8 : Elaborer des rapports trimestriels et annuels 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.	Cellule Sauvegardes	Comités de gestion des plaintes	UCP-PIF 2	-
Action 4.9 : Mettre en place un numéro vert et des numéros mobiles intégrant le SIGES	Dès la mise en place des comités de gestion des plaintes	Aucun	-Cellule Sauvegardes -Cellule Passation des Marchés	UCP-PIF 2	UCP-PIF 2	-
Action 4.10 : Créer des espaces de dépôt de plaintes dédiés au MGP sur le site internet de l'UCP-PIF 2	Dès la mise en place des comités de gestion des plaintes	Aucun	-Cellule Sauvegardes - Spécialiste WEB	UCP-PIF 2	UCP-PIF 2	-

Actions	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources A Mobiliser	Coût en F CFA
Action 4.11 : Prendre en charge les frais de fonctionnement des comités	Après justification et rapports trimestriels reçus ?	Retard dans le paiement	-Cellule Sauvegarde -Cellule administrative et financière	UCP-PIF 2	UCP-PIF 2	32 200 000²³
ACTIVITÉ 5 : SUIVI-ÉVALUATION DU MGP						
Action 5.1 : Organiser des missions trimestrielles de suivi-évaluation formative et enquête de satisfaction du fonctionnement des 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.	-Cellule Sauvegardes -Cellule suivi-évaluation	Comités de gestion des plaintes	UCP-PIF 2	-
TOTAL GÉNÉRAL						84 150 000

²³ Lors de la mission de l'état des lieux des comités, il est ressorti que les comités n'ont pas le minimum de budget pour assurer les frais de déplacement d'une quelconque activité. A cet effet, nous avons trouvé nécessaire de les appuyer avec le strict minimum. Les 32 200 000 correspond au fonctionnement de 30 comités sur 15 trimestres. Soit 32 200 000/30/15. Ce qui fait un montant trimestriel de 71.555 Fcfa par trimestre. Comme budget de fonctionnement trimestriel des comités.

CONCLUSION

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes du PIF 2 est un outil de gouvernance au service du projet. Il est mis en place au profit de tous les bénéficiaires du projet y compris les agents de l'UCP de même que toutes les personnes intéressées.

Ce mécanisme permettra à l'UCP-PIF 2 de recevoir et résoudre, avec l'appui des acteurs de différents niveaux, toutes les plaintes liées à la mise en œuvre du projet.

Les Personnes Affectées par le Projet (PAP) ou qui ont des observations ou réclamations doivent saisir le Mécanisme de Gestion des Plaintes en vue de la recherche d'une solution à l'amiable. À cet effet, le processus de gestion des plaintes doit respecter les principes directeurs à savoir la participation, la redevabilité, l'accessibilité, la confidentialité et la sécurité, l'impartialité et l'équité, la transparence et la traçabilité, la compatibilité avec le droit et le suivi-évaluation et l'apprentissage continu.

Pour ce faire, la communication sur le processus auprès des parties prenantes ainsi que la formation des acteurs clés du mécanisme seront des actions à mener régulièrement.

Par ailleurs, la mise en place et l'application correcte du présent MGP permettra à l'UCP-PIF 2 de faire des statistiques régulières sur la nature des plaintes sur la plateforme SIGES afin d'apporter, dans des délais raisonnables, des mesures correctives anticipatrices ainsi que l'apprentissage pour renforcer et améliorer toujours davantage la performance du projet.

Aussi, convient-il de noter que le MGP du PIF 2 se veut opérationnel et est susceptible de modification en fonction des réalités du terrain et des préoccupations liées à son utilisation.

Enfin, le respect des principes du présent mécanisme va sans doute améliorer l'image du PIF 2 et de la Banque mondiale auprès des parties prenantes et surtout renforcer la participation, l'engagement et la confiance des parties prenantes pour des résultats meilleurs et durables du projet.

BIBLIOGRAPHIE

- Mécanisme de règlement des plaintes et des recours dans le cadre du processus REDD+, 2016 ;
- Cadre de Gestion Environnementale et Sociale du PIF 2, 2022 ;
- Cadre de Réinstallation du PIF 2, 2022;
- Plan de Gestion des Nuisibles, 2022 ;
- Plan de Mobilisation des Parties Prenantes du PIF 2, 2022 ;
- Plan de Gestion de la Main d'œuvre du PIF 2, 2021;
- Mécanisme de Règlement des Grievs du PCCET, 2022 ;
- Système de Gestion Environnementale et Sociale de la FILT, 2023 ;
- Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale, 2018 ;
- Note d'orientation sur la NES 10 du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale ;
- Note de capitalisation du dispositif de gestion des plaintes du PIF 1, 2023.

ANNEXES

FICHE D'ACCUSÉ DE RECEPTION

N° d'enregistrement :.....
Plainte reçue le.....à.....
Nom et prénom du Plaignant.....

POUR LE COMITÉ

Nom :.....

Prénoms :.....

REGISTRE DES PLAINTES

Code plainte	Date de dépôt de la plainte	Nom_pr énoms du plaignan t/Contac t	Sex e (M/F)	Nom du Sous- proje t conc erné	Objet / motif	Recevabi lité Oui/Non Si non justificati f	Soluti on cons ensu elle	Date de clôture
-----------------	--------------------------------------	--	-----------------------	--	---------------------	---	--------------------------------------	-----------------------

LE/LA PLAIGNANT (E)

Nom :

Prénoms :

LE/LA MIS (E) EN CAUSE

Nom :

Prénoms :

LE COMITÉ

Nom :

Prénoms :

INVITATION

INVITATION

Date :.....

N° d'enregistrement :.....

Nom et prénoms/ Personne morale.....

Localité de résidence ou de travail.....

Nom et prénoms :

Signature/Cachet

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI DES PLAINTES

CODE :.....

PLAIGNANT

Nom et prénoms :.....

Sexe :.....Age :.....

Activité :.....

Localité :.....Téléphone :.....

Objet de la plainte :.....
.....
.....

Lieu du litige :.....

Jour du litige :.....

Exposé des faits :.....
.....
.....

Activités concernées :.....

MISE EN CAUSE

Nom et prénoms du promoteur ou de l'entreprise :.....

Nom et prénoms du mis en cause :.....

Sexe :.....Age :.....

Responsabilité au sein du projet :

Localité :Tél :

RECEVABILITE DE LA PLAINTE

Plainte transférée :.....

Plainte non
retenue :.....

Plainte
retenue :.....

Motif (s) :.....
.....
.....

TRAITEMENT DE LA PLAINTE

Activités /Résultats.....
.....
.....

Accord (s) négocié(s).....

Signature des parties

Mis en cause

Plaignant

Date :.....

CLOTURE DU DOSSIER

Signature du plaignant

Signature du mis en cause

Signature du président

PROCÈS VERBAL DE REUNION

De la réunion ordinaire n° ...du

L'an deux mil, et le.....du mois de....., il s'est tenue une réunion du Comité de Gestion des Plaintes..... Étaient présents à cette séance (cf. liste de présence en annexe).

Le quorum étant atteint ainsi que l'atteste la liste de présence ci-jointe, le Comité Régional de Gestion des Plaintes peut valablement délibérer.

Ordre du jour

- 1).....
- 2).....
- 3).....

Après l'ouverture de la séance par, le Comité a abordé l'examen des points inscrits à l'ordre du jour.

Décisions

Le Comité, après avoir délibéré, à l'unanimité de leurs membres présents décide :

- 1).....
- 2).....
- 3).....

L'ordre du jour étant épuisé et après avoir remercié les participants, le Président déclare la séance levée à l'heure sus indiquée.

Fait à, le
« Par le Comité.....»

Le Secrétaire de séance
Président de séance

Le

LISTE DE PRÉSENCE

COMITÉ DE GESTION DES PLAINTES

N°	Nom et Prénoms	Qualité	Contacts Tel/E-mail	Signature
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

RAPPORT D'ACTIVITÉ N°

Contexte

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

Objectifs

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

Activités réalisées du.....au.....202

- 1-
- 2-
- 3-

Acquis majeurs

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

Difficultés rencontrées :

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

Perspectives et recommandations :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Leçons apprises :

.....

.....

.....

Conclusion

.....

.....

.....

.....

Le Rapporteur

LISTE DE PRÉSENCE

N°	Nom et Prénoms	Qualité	Contacts Tel/E-mail	Signature
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Annexes : toutes pièces justificatives des règlements de plaintes, photos de séances, dépenses, autres.

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

FORMULAIRE DE CLÔTURE 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. 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

LIENS

1. Rapport de synthèse de l'atelier



Rapport de
synthèse-Atelier MGP

2. Message de la boîte à image



Message boîte à
image.docx

3. Liste de présence de l'atelier



LISTE DE PRÉSENCE
ATELIER DE VALIDATION

4. Note de capitalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PIF 1



Note_Capitalisation_
MGP VF_041023_VF.c