

République de Côte d'Ivoire
Union-Discipline-Travail

Ministère de l'Équipement et de l'Entretien Routier

Projet de Connectivité Inclusive et d'Infrastructures Rurales en Côte d'Ivoire (PCR-CI)



Cellule de Coordination des Projets d'Infrastructures en Côte d'Ivoire (CC-PRICI)

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

VERSION FINALE

OCTOBRE 2023

Table des matières

Liste des tableaux	4
Liste des figures.....	4
Sigle et abréviation.....	5
I- INTRODUCTION.....	6
1.1- Contexte et justification.....	Erreur ! Signet non défini.
1.2- Portée du document	Erreur ! Signet non défini.
II- DESCRIPTION DU PROJET	7
III- JUSTIFICATION ET OBJECTIFS DE LA MISE EN PLACE DU MGP	11
3.1 Justification	11
3.2 Objectifs	11
IV- METHODOLOGIE ET DEFINITION.....	11
4.1 Définition des concepts	11
4.2 Catégorie et normes environnementale et sociales déclenchées.....	12
4.3 Méthodologie.....	12
V- PLAINTES ELIGIBLES AU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	13
5.1 Type de plaintes	13
5.1.1 <i>Les plaintes d'ordre général</i>	13
5.1.2 <i>Les plaintes liées au Plan d'Action de Réinstallation (PAR)</i>	13
5.1.3 <i>Les plaintes liées aux travaux</i>	13
5.1.4 <i>Plaintes liées à l'Exploitation, Abus et Harcèlement Sexuel (EA/HS)</i>	14
VI- CADRE INSTITUTIONNEL DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	15
6.1 Dispositif institutionnel de gestion des plaintes liées au PAR	15
6.1.1 <i>La Cellule d'Exécution du PAR ou Commission Administrative d'Indemnisation</i>	15
6.1.2 <i>Le CS-PAR</i>	15
6.2 Dispositif institutionnel de gestion des plaintes liées aux travaux	16
6.2.1 <i>Commission travaux (Agence d'exécution, Mission de Contrôle (MDC) et entreprise)</i> 16	
6.2.2 <i>Cellule de Coordination du PCR CI</i>	16
6.3 Dispositif institutionnel de gestion des plaintes des plaintes d'ordre général	17
6.4 Cadre institutionnel de prise en charge des victimes des VBG dans le cadre du PCR CI.....	19
6.5 Rôle de l'Unité de Coordination du Projet dans le mécanisme de gestion des plaintes	20
6.6 Rôle de l'Organisations Non Gouvernementale (ONG/MGP).....	21
VII- PROCEDURES DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	22
7.1 Procédures de gestion des Plaintes non liées aux EAS/VBG	22
7.1.1 <i>Réception et enregistrement des plaintes</i>	22
7.1.2 <i>L'accusé de réception par le Projet</i>	22
7.1.3 <i>Le tri et aiguillage des plaintes</i>	23
7.1.4 <i>Traitement proprement dit de la plainte</i>	23

7.1.5	<i>Réponse</i>	23
7.1.6	<i>Procédure d'appel</i>	23
7.1.7	<i>Recours au tribunal</i>	23
7.1.8	<i>Le suivi et l'évaluation</i>	23
7.1.9	<i>Clôture et archivage</i>	24
7.1.10	<i>Logigramme de gestion des plaintes</i>	24
7.2	Procédure de gestion des plaintes liées aux violences basées sur le genre : EAS/HS	26
7.2.1	<i>Etapes de gestion des Plaintes liées EAS/HS</i>	26
7.2.2	<i>Logigramme du circuit de prise en charge d'un cas de VBG</i>	26
7.2.3	<i>Prévention des Violences Basées sur le Genre</i>	27
7.2.3.1	Sensibilisation et information.....	27
7.2.3.2	Signature du code de bonne conduite par le personnel de l'entreprise et du Bureau de Contrôle	27
7.2.4	<i>Prise en charge des victimes « survivant (e)s</i>	27
7.2.4.1	Mode opératoire de la prise en charge des survivantes	27
7.2.4.2	Les indicateurs de suivi	28
7.2.5	<i>Structures de prises en charge survivantes des VBG</i>	29
VIII-	MONITORING DES DELAIS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	35
IX-	MOYENS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP	35
9.1	Communication sur le MGP	35
9.1.1	Objectifs spécifiques	35
9.1.2	Canaux et supports de communication.....	35
9.1.3	Opérationnalisation du Plan de communication relatif au mécanisme de gestion de plainte	37
9.2	Mesures de renforcement des capacités des membres du MGP	38
9.3	Plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes	38
9.4	Budget mise en œuvre du MGP.....	45
X-	CONCLUSION	46
	ANNEXE	47

Liste des tableaux

Tableau 1 : composantes du projet	8
Tableau 2 : Rôle des membres du MGP au niveau de la commission travaux.....	16
Tableau 3 : membre du MGP au niveau de l'UCP du PCR CI	17
Tableau 4 : Rôle des UCP décentralisée et l'UCP	18
Tableau 5 : Indicateur de suivi de MGP	24
Tableau 6 : indicateurs de suivi de la gestion plainte liées aux VBG	28
Tableau 7 : Structures de prise en charge des survivantes	30
Tableau 8 : Points focaux de prise en charge des VBG.....	33
Tableau 9 : Etape et délai maximum de traitement des plaintes	35
Tableau 10 : Opérationnalisation du plan de communication.	37
Tableau 11 : Plan d'actions de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes	39
Tableau 12 : Plan d'actions de prévention, d'atténuation et de réponses aux risques de VBG/EAS/HS	42
Tableau 13 : Budget de fonctionnement du MGP	45

Liste des figures

Figure 1 : Logigramme du mécanisme de gestions des requêtes et des plaintes	25
Figure 2 : circuit de prise en charge des VBG.....	26

Sigle et abréviation

AIIB	Asian Infrastructure Investment Bank (Banque Asiatique d'Investissement pour les Infrastructures)
AGEROUTE	Agence de Gestion des routes
ANSUT	Agence Nationale du Service Universel de Télécommunications - TIC
BM	Banque mondiale
CC PRICI	Cellule de Coordination des Projets d'infrastructures en Côte d'Ivoire
CE PAR	Cellule d'Exécution du PAR
CGES	Cadre de Gestion Environnemental et Social
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
CS PAR	Comité de suivi du PAR
EAS/HS	Exploitation et Abus Sexuel/ Harcèlement Sexuel
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
IST	Infection Sexuellement Transmissible
MENA	Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation
MDC	Mission de Contrôle
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MIRAH	Ministère des Ressources Animales et Halieutiques
MSHP	Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PCR CI	Projet de Connectivité Inclusive et d'Infrastructure Rurale en Côte d'Ivoire
PAR	Plan d'Action De Réinstallation
SODEFOR	Société de Développement des Forêts
SODEXAM	Société d'Exploitation et de Développement Aéroportuaire, Aéronautique et Météorologue
VBG	Violence Basée sur le Genre
UDK	Unité Décentralisée de Korhogo
UCP	Unité de Coordination du Projet (la CC-PRICI)

I- INTRODUCTION

Dans les régions du Nord de la Côte d'Ivoire, les niveaux de pauvreté sont parmi les plus élevés du pays. Dix des onze régions du Nord ont des taux de pauvreté supérieurs à la moyenne nationale, et cinq des dix régions les plus pauvres du pays se trouvent au Nord. On estime à 51% le taux de pauvreté pour les régions du Nord, contre 37% pour le reste du pays, par rapport à une moyenne nationale de 39%. Comme dans les autres régions du pays, les niveaux de pauvreté sont plus élevés dans le Nord rural, où le taux de pauvreté atteint 57%, que dans le Nord urbain, où le taux de pauvreté est de 40%. Parmi les régions du Nord, il existe une hétérogénéité spatiale, les régions du Nord-ouest limitrophes de la Guinée, comme le Kabadougou et le Bafing, étant plus pauvres que les autres.

Ce niveau de pauvreté est la résultante des difficultés d'accès aux infrastructures de bases à savoir : route, écoles, centres de santé, couverture numérique, opportunités économiques etc.

Pour pallier cette insuffisance, la Côte d'Ivoire a sollicité un financement de la Banque mondiale et de la Banque Asiatique d'Investissement pour les Infrastructures (AIIB) pour la mise en œuvre du Projet de connectivité inclusive et d'infrastructures rurales dans le Nord de la Côte d'Ivoire (PCR-CI), principalement dans les onze (11) régions du Nord de (Bagoué, Bounkani, Folon, Kabadougou, Poro et Tchologo, Bafing, Béré, Gontoungo, Hambol et Worodougou).

Le projet a pour objectif d'assurer une connectivité rurale résiliente, inclusive, sûre et durable dans le Nord de la Côte d'Ivoire. Il vise in fine à contribuer à combler les retards en matière d'accessibilité aux équipements sociaux de base (écoles, hôpitaux) et aux opportunités économiques (marchés et emplois) d'une part, et d'autre part à réduire la pauvreté et à développer une croissance plus inclusive, en vue d'atténuer les risques sécuritaires préexistants et la violence provenant du Sahel.

C'est dans ce cadre que le Gouvernement Ivoirien avec le concours financier de la Banque Mondiale et de l'AIIB, initie le Projet de Connectivité Inclusive et d'Infrastructures Rurales en Côte d'Ivoire (PCR-CI). Bien que la mise en œuvre de ce projet aura des impacts positifs importants sur les populations des zones concernées, les riverains de la zone d'influence direct du projet pourraient subir des impacts négatifs des travaux, notamment : les pertes de biens et revenus, les restrictions d'accès aux propriétés, les pertes de cultures, les déplacements économiques et physique, la perte de terres, les nuisances, etc.

Ces différents désagréments pourraient engendrer des plaintes, porter un coup et empêcher le projet d'atteindre ses objectifs.

D'où la nécessité de mettre en place un mécanisme de gestion des griefs (Réclamations, Doléances, Plaintes et Appréciations) en vue d'assurer une gestion bonne et ordonnée de ces griefs enregistrés durant la réalisation du PCR CI.

La gestion des plaintes des populations affectées et riveraines des zones du projet, des travailleurs et des usagers, est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre les populations et les promoteurs de projet. Cette démarche est un élément fondamental d'une approche de bonne gouvernance. Les plaintes et réclamations permettent au projet et à l'Autorité Administrative de répondre aux attentes des populations et de rectifier, au besoin, les activités sources de plaintes.

Le présent document constitue un guide pour les différents intervenants (Ministère de l'Équipement et de l'Entretien Routier, l'UCP, les agences d'exécution, Missions de Contrôle, Entreprise des travaux, autorités sous-préfectorale, conseils régionaux etc.) pour la gestion des griefs que pourraient engendrer l'exécution des activités du projet.

II- DESCRIPTION DU PROJET

Pour atteindre ces objectifs, le projet a été structuré en quatre (04) composantes complémentaires, en plus de la composante transversale consacrée à la mise en œuvre, à la gestion et au suivi du projet :

Tableau 1 : composantes du projet

Composantes	Objectif de la composante	Sous composantes	Objectif de la sous-composante	Sous projets/Activités
Composante 1 : Infrastructures pour une connectivité rurale inclusive et résiliente	L'objectif de cette composante est d'améliorer la connectivité dans les zones rurales, pour une meilleure accessibilité physique aux écoles, centres de santé et marchés ruraux et urbains	1.1. Réhabilitation et mise à niveau des routes stratégiques aux normes de résilience climatique	Assurer un meilleur accès aux écoles, aux centres de santé et aux villes dans les zones sélectionnées	Réhabilitation de 7 450 km de routes non revêtues du réseau stratégique dans les 11 régions l'aménagement de la route Dianra-Bouandougou (113 km) et le renforcement de la route Bouandougou-Bouake (125 km)
		1.2. Entretien périodique et courant, résilient au climat, du réseau stratégique		Travaux d'entretien pluriannuels des routes rurales (15 250 km), y compris y compris les 7 450 km à réhabiliter dans le cadre de la sous-composante 1.1
		1.3. : Améliorations ponctuelles et résilientes au climat du réseau non stratégique	Supprimer les points de coupure ou faciliter la desserte des périmètres moins stratégique	Construction ou à la réhabilitation d'ouvrages hydrauliques (dalots et ponceaux)
Composante 2 : Infrastructures rurales	Cette composante vise à optimiser l'impact des interventions sur les infrastructures routières, à travers diverses activités complémentaires	2.1 Consolidation de la chaîne logistique agricole	Réduire les pertes post-récoltes, tout en améliorant les revenus des paysans, ainsi que le renforcement du système d'information des producteurs sur les prix	Aménagement/réhabilitation des marchés ruraux, Aménagement/réhabilitation des équipements des points de collecte de la production agricole
		2.2. Amélioration de la connectivité pastorale - Réhabilitation des couloirs et pistes de transhumance	Rétablir les conditions d'une gestion ordonnée, pacifique et durable des itinéraires de transhumance, en intégrant des mesures de résilience climatique, à l'intérieur et à l'extérieur des aires protégées	Réhabilitation des corridors de transhumance Réhabilitation/aménagement des pistes de transhumance dans les forêts classées
		2.3. Plantation d'arbres et éducation environnementale	Contribuer modestement au programme national de lutte contre les changements climatiques, dont l'objectif est de reboiser 20 % du territoire d'ici 2030	Boisement le long des routes aménagées, réhabilitées ou entretenues, des écoles, des centres de santé, des villages, des plans d'eau, etc.
		2.4. Renforcer la cohésion sociale par le soutien aux services sociaux	Améliorer les conditions dans les écoles et les centres de santé sélectionnés, ainsi que les conditions de vie dans les villes situées dans des territoires non communautarisés	Aménagement de points d'eau, points de lavage des mains, toilettes, clôtures « vertes », dans les écoles et centres de santé ruraux Construction des infrastructures (voirie, drainage, éclairage public, espaces publics, terrains de jeu et espaces culturels pour les jeunes.) dans les centres urbains de niveau tertiaire

Composantes	Objectif de la composante	Sous composantes	Objectif de la sous-composante	Sous projets/Activités
		2.5 Soutien à la mobilité rurale	Appuyer le développement de moyens intermédiaires de transport	Élaboration de la stratégie de mobilité en milieu rural dans le Nord du pays, Mise en œuvre d'une opération pilote en faveur de groupements féminins.
Composante 3 : Appui au cadre institutionnel et aux stratégies sectorielles, et au renforcement des capacités	Cette composante a pour objectif d'apporter un appui à la gestion efficace du secteur routier et à la mise en œuvre du projet, ainsi que le renforcement des capacités des acteurs	3.1 Renforcement des capacités	Comblent les lacunes en matière de compétences techniques grâce à la formation du personnel technique dans des domaines spécifiques (PME).	Mise en œuvre d'un programme clé pour soutenir la réforme de la gestion de l'entretien routier
		3.2 Assistance technique à l'exécution des travaux	Appuyer les différents acteurs, y compris les exécutants	la programmation de l'entretien des routes, la finalisation des dossiers d'appel d'offres incluant la définition de normes techniques spécifiques, la gestion des contrats incluant les aspects environnementaux et sociaux, L'organisation et la mise en œuvre des travaux.
		3.3 Appui à la gestion du secteur routier	Améliorer la gestion globale du secteur routier afin de maintenir et d'accroître l'efficacité et d'améliorer la capacité à répondre à l'évolution des besoins et des défis en matière de connectivité	Planification et l'investissement dans le réseau routier, y compris l'amélioration du système de gestion du patrimoine routier existant au niveau national (avec des outils/indicateurs de changement climatique) ; Formulation d'une stratégie pratique pour consolider et gérer les routes rurales Développement d'une stratégie d'entretien routier ; Préparation d'un plan d'action Changements Climatiques pour le secteur routier.
		3.4 Appui à la sécurité routière dans les zones rurales.	Cette sous composante a pour objectif de renforcer les connaissances, aptitudes et pratiques des communautés, et des élèves, en complément du curricula scolaire.	Mise en œuvre du programme de sensibilisation des communautés et élèves Formation des inspecteurs de sécurité routière à la pratique des audits sur les routes non revêtues Mise en place d'outils de suivi de l'accidentologie.
		3.5 Appui à l'agenda Climat	Cette sous composante a pour objectif de renforcer la surveillance météorologique	Réhabilitation et la construction d'installations météorologiques

Composantes	Objectif de la composante	Sous composantes	Objectif de la sous-composante	Sous projets/Activités
Composante 4 : Appui à la gestion du projet	Cette composante a pour objectif d'apporter un appui à la gestion efficiente du projet et financera les dépenses liées à la coordination et à la mise en œuvre du projet.	4.1 Assistance technique a la coordination du projet	Assistance technique a la préparation, l'exécution et évaluation du projet	<ul style="list-style-type: none"> i) Préparation du Projet par l'UCP, notamment l'élaboration de plusieurs documents (cadres de protection environnementale et sociale, etc.) ; ii) Enquêtes et études de Suivi et Évaluation (S&E) (base de référence, revue à mi-parcours, rapport d'achèvement, et évaluation d'impact) ; iii) la gestion du Mécanisme de règlement de griefs, incluant des organisations non gouvernementales (ONG) spécialisées dans la prévention et la gestion des risques liés aux EAS/HS ; iv) le suivi global des activités du Projet par une Agence de suivi tierce partie (TPMA) qui fournira des informations indépendantes sur les risques sociaux et sécuritaires associés au projet
		4.2 Audit	Mise en œuvre de mesures de contrôle qualité de la dépense	Les audits externes financiers, techniques, environnementaux et sociaux ; (
		4.3 : Gestion de projet	Cette sous composante à financer les dépenses autres que celles prises en charge par le Gouvernement, pour le bon fonctionnement du projet	Financement des coûts liés à la gestion (i) les salaires et les frais de déplacement du personnel de l'UCP et des agences de mise en œuvre associées ; (ii) l'information publique ; et (iii) les coûts de fonctionnement et l'équipement de l'UCP, y compris l'unité décentralisée.

Source : PAD du PCR CI mars 2023

III- JUSTIFICATION ET OBJECTIFS DE LA MISE EN PLACE DU MGP

3.1 Justification

Le PCR CI se préoccupe du respect de l'équité et de la justice, de la dignité et de la participation des bénéficiaires, de l'indépendance, de l'accessibilité, de la responsabilité mutuelle et de la transparence comme valeurs de référence dans l'exécution de ses actions de développement, c'est pourquoi il s'engage à disposer d'un mécanisme de gestion des plaintes.

3.2 Objectifs

L'objectif global du MGP est d'établir et de maintenir la confiance des communautés et autres parties prenantes touchées directement ou indirectement (autorités, société civile, secteur privé) envers les projets, A travers un moyen formalisé de réception, d'évaluation et de résolution des plaintes des parties prenantes afin d'améliorer les résultats du projet. Les objectifs spécifiques du MGP sont :

- établir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et autres parties prenantes;
- prévenir et traiter les problèmes ou conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image des projets ;
- éviter les procédures longues et onéreuses pour déposer une plainte ;
- mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou susceptibles d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées, ainsi qu'un cadre pour soumettre leurs plaintes, réclamations et doléances par rapport aux engagements du PCR-CI ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées ;
- répondre aux questions, plaintes ou clarifications relatives au projet ;
- faciliter aux plaignants le dépôt des plaintes à différents niveaux et différents points de recueil ;
- mettre en place des processus de traitement rapides et clairs des plaintes et un système de suivi et d'analyse des plaintes ;
- relever les blocages systémiques et prendre des mesures correctives nécessaires au niveau du système et des procédures du MGP ;
- améliorer la gestion du projet en se basant sur le feedback des bénéficiaires pour promouvoir la redevabilité, la transparence dans la gestion des sous-projets qui seront retenus ;
- Permettre aux équipes de projet de savoir si les mesures d'atténuation des risques sociaux fonctionnent, et quand et quel type d'actions correctives sont nécessaires.

IV- METHODOLOGIE ET DEFINITION

4.1 Définition des concepts

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : Le MGP est un ensemble de structures, de procédures et de processus de traitement et de résolution des plaintes dont le but est de traiter et résoudre les plaintes de manière rapide et efficace y compris en termes de feedback au plaignant. A cet effet il définit : (i) les canaux pour acheminer des demandes d'information, plaintes et/ou doléances liées à la mise en œuvre du projet ; (ii) le cadre institutionnel et mode opératoire d'analyse et de traitement des plaintes enregistrées, (iii) le moyen pour un feedback adéquat aux bénéficiaires/personnes affectées qui ont déposé des plaintes ou fait des demandes d'information.

Redevabilité : consiste à assumer la responsabilité d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations des parties prenantes (bailleur de fonds, partenaires, populations riveraines,) au service desquelles le projet est mis en œuvre.

Rétroaction : commentaire ou préoccupation pouvant être positif ou négatif, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des

projets sont perçues ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre. Des commentaires de cette nature peuvent être traités de façon informelle pendant des visites de suivi du projet.

Plainte : expression d'insatisfaction d'un individu ou d'un groupe d'individus à propos d'une situation jugée inacceptable, sur les sites de mise en œuvre des activités,

Doléance : une doléance est une requête adressée par un tiers, essentiellement pour exprimer un souhait. Une doléance peut, dans d'autres cas aussi être définie comme une plainte ou une récrimination.

Demande d'information : Besoin d'informations exprimé à travers une question formulée par les partenaires ou les bénéficiaires d'un projet sur des points précis pour une meilleure compréhension. Elle peut se muer en plainte si la question mal adressée.

4.2 Catégorie et normes environnementale et sociales déclenchées

Par la nature, les caractéristiques et l'envergure des activités envisagées dans le cadre de sa mise en œuvre, le projet est potentiellement associé à des risques et impacts environnementaux et sociaux majeurs. C'est pourquoi il est classé « projet à risque substantiel » selon la législation nationale et les critères de classification environnementale et sociale de la Banque mondiale. Systématiquement certaines Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque s'appliquent au projet afin de prévenir et atténuer les incidences environnementales et sociales négatives qui pourraient découler de sa mise en œuvre. Il s'agit de la NES 1 « Évaluation et gestion des risques ,impacts environnementaux et sociaux » ; NES 2 « Emploi et conditions de travail » ; NES 3 « Utilisation rationnelle des ressources , prévention et gestion de la pollution » ; NES 4 « Santé et sécurité des populations » ; NES 5 « Acquisition des terres, restrictions à l'utilisation des terres et réinstallation involontaire » ; NES 6 « Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques » ; NES 8 « Patrimoine culturelle » et NES 10 « Mobilisation des parties prenantes et information ».

Considérant le contexte particulier des mesures de sauvegarde environnementale et sociale, il y a nécessité d'envisager la mise en place d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) en vue d'orienter l'UCP dans le traitement des plaintes issues des diverses activités du projet.

4.3 Méthodologie

Au plan méthodologique, une recherche documentaire a été faite avec tous les documents sur le projet notamment : le Plan d'engagement environnemental et social, le Plan de mobilisation des parties prenantes, le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale, le Cadre Politique de Réinstallation l'aide-mémoire du projet du 16-25 mai 2022 et le document du projet. Aussi, des consultations des parties prenantes ont été faites lors des ateliers de l'élaboration du Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP). A travers ces documents, il a été identifié de l'ensemble des parties prenantes afin de les comprendre selon les divers paramètres tels que le niveau d'influence/pouvoir, la capacité de réseau et le niveau d'intérêt en lien avec le projet. Compte tenu que la gestion des plaintes est un élément fondamental de l'engagement de tout projet vis à- vis des parties prenantes, il a été mené des activités d'information et de sensibilisation de tous les acteurs directement et indirectement touchés par le projet pour leur expliquer et confirmer leur disponibilité à échanger pour réaliser les actions nécessaires à l'amélioration de la qualité des interventions du projet et obtenir une adhésion totale des populations bénéficiaires. Ces activités ont été faites dans les chefs-lieux des onze (11) régions avec toutes les parties prenantes. C'est à ce stade de la démarche hautement participative et inclusive qu'il a été procédé au recensement des éléments en lien avec le projet qui peuvent faire objet de plaintes et a examiné les pistes adaptées à une sensibilisation soutenue à cet effet. De même, il a identifié les procédures, recours et mécanismes de traitement des plaintes afin de permettre au projet de maîtriser la conduite à tenir face aux éventuels plaintes ou conflits pour leur résolution efficace et efficient.

V- PLAINTES ELIGIBLES AU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

5.1 Type de plaintes

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes couvre quatre (4) types de plainte à savoir : (i) les plaintes d'ordre général notamment les demandes d'information, les doléances etc., (ii) les plaintes liées au Plan d'Action de Réinstallation (PAR) des personnes affectées par le projet, (iii) les plaintes liées aux impacts négatifs des travaux, (iv) les plaintes liées aux Exploitations, Abus et Harcèlement Sexuel (EA/HS).

5.1.1 *Les plaintes d'ordre général*

Les plaintes d'ordre général sont liées aux demandes d'informations ou doléances formulées par les bénéficiaires du projet ou des riverains de la zone du projet, aux opportunités offertes en termes d'emploi par le projet, les demandes d'aides adressées au projet etc. Il peut s'agir également des questions qui n'ont aucun lien direct avec le projet mais qui crée des confusions au niveau de la population (interférence entre les activités de projets différents). Les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliqués aux différentes parties prenantes pendant les sessions de consultations et doivent être mentionnés dans les documents de sauvegardes y afférents, pour éviter certaines confusions.

5.1.2 *Les plaintes liées au Plan d'Action de Réinstallation (PAR)*

Les types de plaintes ou réclamations qui peuvent naître dans le cadre d'élaboration et la mise en œuvre d'un Plan d'Action de Réinstallation (PAR) peuvent être :

- mauvaise compréhension du processus de mise en œuvre des PAR ;
- déficit de communication sur le processus de mise en œuvre du PAR ;
- sentiment d'être traité injustement par rapport à d'autres ;
- différend entre des personnes ou groupes indemnisés sur la propriété d'un bien (deux personnes affectées ou plus déclarent être le propriétaire d'un même bien) ;
- discrimination par rapport à l'accès aux indemnités ou aides, notamment affectant les femmes ;
- lacune dans la procédure de consultation publique ;
- erreurs dans l'identification du bien affecté ;
- conflit sur la propriété d'un bien (deux personnes ou plus, déclarent être le propriétaire d'un certain bien) ;
- écart entre les actions mises en œuvre dans le cadre du PAR et ce que les PAP avaient compris lors de la planification ;
- désaccord sur l'évaluation de l'indemnisation du bien affecté ;
- successions, divorces, et autres problèmes familiaux, provoquant des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille concernant une propriété ou des parties d'une propriété ou encore d'un autre bien donné ;
- omission de personnes éligibles et de biens lors du recensement, opposition d'une partie à la sécurisation foncière ;
- mauvaise gestion des questions foncières ;
- évaluations insuffisantes ou sans base de calcul des biens impactés ;
- retard pour le paiement des droits des terres expropriées ;
- désaccords sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation) ;
- expropriations sans compensation.

5.1.3 *Les plaintes liées aux travaux*

Les plaintes liées à l'exécution des travaux se présentent comme suit :

- non-respect des us et coutumes des zones d'accueil du projet par les travailleurs ;
- occupation temporaire de terrains privés sans autorisation ou indemnisation ;
- restriction d'accès aux commerces et logements ;
- dégagement de poussières ;
- discrimination dans le recrutement et le traitement du personnel ;
- nuisances sonores et olfactives des populations des villages traversés par les pistes à réhabiliter et

- à entretenir ;
- vibration ;
- dégradation du cadre de vie, du paysage ;
- accumulation des déchets de chantier ;
- risque de pollution des eaux et des sols ; étendue et durée des travaux excédant les délais prévus avec pour conséquences la perturbation des activités économiques ;
- déviation de la circulation et embouteillages ;
- rupture de conduite d'eau ;
- conflits sociaux liés à l'augmentation des inégalités sociales ou de genre dans le recrutement de la main-d'œuvre locale ;
- non utilisation de la main d'œuvre locale ;
- différend entre un travailleur et un employeur (en l'occurrence les entreprises responsable de la réalisation des travaux) ;
- emploi des mineurs sur le chantier ;
- déversement de déchets liquides ou solides dans le milieu naturel ;
- non-respect des procédures établies par les PGES chantier ;
- dommages matériels (impacts sur des biens privés) ;
- situations dangereuses pouvant conduire à des accidents (non-respect de la limitation de vitesse à proximité des zones habitées, zones de travaux non sécurisées, défaut de signalisation, etc.).

5.1.4 *Plaintes liées à l'Exploitation, Abus et Harcèlement Sexuel (EA/HS)*

Les formes et manifestations des VBG sont très diversifiées et présentent un large éventail d'agressions en fonction des régions : agressions sexuelles, viols, violences conjugales, harcèlement sexuel, harcèlement moral, inceste, mutilations génitales, contrôle de virginité, mariages forcés, exploitation sexuelle, prostitution, exploitation pornographique, interdiction de sortir ou de travailler à l'extérieur, privation d'argent et de papiers d'identité etc.

Pour ce qui concerne le projet les différentes formes de violence à couvrir sont :

- les violences sexuelles : tout acte ou relations sexuelles, aussi bien que toute tentative pour obtenir un acte sexuel, sans consentement et/ou sous la contrainte qui englobent le viol, les attouchements sexuels, le harcèlement sexuel et le proxénétisme ;
- les violences physiques : elle regroupe les coups, blessures, portés sur la personne physique ;
- les violences psychologiques ou émotionnelles : sous une forme verbale ou non-verbale, cette forme de violence se rapporte aux humiliations, aux injures, aux dénigrement, aux attaques verbales, scènes de jalousie, menaces, contrôle abusif des activités, tentatives d'isolement des proches et des amis pouvant aller jusqu'à la séquestration, aux vols et abandons d'enfants, aux intimidations subies tant au travail qu'à la maison,
- l'exploitation et l'abus sexuel : l'expression "exploitation sexuelle" désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris, mais non exclusivement, en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique.
- le harcèlement sexuel : toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

VI- CADRE INSTITUTIONNEL DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Compte tenu de l'étendue de la zone de couverture du projet (165 sous-préfectures) et en vue d'éviter la mise en place de plusieurs organes qui risquent d'être inefficaces et non opérationnels, le dispositif institutionnel retenu pour le MGP s'articule autour des structures ci-après :

- au niveau de la supervision : l'UCP ;
- au niveau de l'exécution (traitement des plaintes) : des instances locales (plaintes liées aux travaux et aux PAR), ainsi que l'UCP pour les plaintes d'ordre général, les recours ainsi que les EAS/VBG ;
- au regard de l'étendue du territoire à couvrir, une ONG chargée de l'administration et de l'animation du MGP, qui assure également la liaison entre les différentes parties prenantes ;
- des organes d'appui, qui peuvent être des chefferies ou sous-préfectures, mais aussi d'autres structures publiques (Etat, régions, communes) en fonction de la nature et du degré de complexité de la plainte.

Le point qui suit présente la description de ces acteurs, leur rôle, leur importance et leur niveau d'intervention potentielle dans le MGP.

6.1 Dispositif institutionnel de gestion des plaintes liées au PAR

L'élaboration et la mise en œuvre des PAR peuvent générer des plaintes. Le dispositif mis en place pour anticiper et gérer ces plaintes comprend les deux niveaux suivants :

- niveau 1 : Cellule d'Exécution du PAR ou Commission Administrative d'Indemnisation
- niveau 2 : Comité de Suivi du PAR (CS- PAR).

6.1.1 La Cellule d'Exécution du PAR ou Commission Administrative d'Indemnisation

La Cellule d'exécution du PAR ou la commission Administrative d'Indemnisation est chargée de la gestion amiable des plaintes en première instance des plaintes enregistrées dans le cadre de la mise en œuvre du PAR.

Pour être proche des personnes affectées par le projet et éviter les déplacements onéreux, les cellules d'Exécution du PAR seront mises en place dans les sous-préfectures ou préfectures abritant le projet.

Au sein de chaque CE-PAR ou commission administrative d'indemnisation, l'ONG recrutée sera chargée de recevoir les plaintes et les transmettre à la CE-PAR ou Commission administrative et à l'UCP.

La composition des membres de la CE-PAR ou de la Commission administrative sera définie par le PAR qui seront élaborés. Néanmoins il aura un président, un représentant de l'UCP et une ONG qui sera chargée de recevoir la plainte.

Le président de la CE-PAR ou de la commission administrative convoque le plaignant pour le traitement de la plainte après avoir conduit les enquêtes nécessaires. En cas d'accord, l'ONG est tenue de veiller à la mise en œuvre des actions correctives par le suivi des actions convenues dans le procès-verbal d'accord. Quant à l'UCP, elle fera exécuter ou exécuter les actions correctives dans les délais convenus.

En cas d'échec de la médiation, la CE-PAR ou Commission administrative transmet le dossier au comité de suivi du PAR (CS-PAR) pour un traitement en deuxième instance.

6.1.2 Le CS-PAR

Dans le cadre de la mise en œuvre du PAR, l'organe de recours est le comité de suivi du PAR (CS-PAR). Le CS-PAR est chargé de suivre régulièrement l'avancement de la mise en œuvre dudit PAR et la gestion et traitement des litiges et requêtes qui n'ont pas pu être résolus par la CE-PAR. Sa composition sera également définie par le PAR. Elle comportera au moins un représentant de la CE-PAR ou Commission administrative qui fera exécuter ou exécutera les actions correctives dans les délais convenus avec le (la) plaignant (e) en cas d'accord. L'ONG veillera à leur mise en œuvre par le suivi des actions convenues dans le procès-verbal d'accord.

6.2 Dispositif institutionnel de gestion des plaintes liées aux travaux

Le dispositif de gestion des plaintes et recours mis en place s'articule autour de deux (2) niveaux d'intervention mobilisés selon la gravité de la plainte. Ces niveaux d'intervention se présentent de la manière suivante :

- niveau 1 : Commission travaux composée de l'Agence d'exécution, la Mission de Contrôle (MDC) et l'entreprise des travaux ;
- niveau 2 : Commission de gestion des plaintes de la Cellule de Coordination du PCR CI.

Ces deux commissions pourront également s'appuyer sur le dispositif local de gestion de plaintes pour les plaintes nécessitant l'intervention des communautés.

6.2.1 Commission travaux (Agence d'exécution, Mission de Contrôle (MDC) et entreprise)

Les plaintes liées aux impacts négatifs des travaux à savoir : (i) nuisances sonores, (ii) perturbations d'accès aux domiciles, des entreprises et activités commerciales, (iii) destruction de câbles électriques, et de communication (iv) destruction de conduites d'eau, (v) perturbation de la circulation pendant les travaux, (vi) pollution atmosphérique, (vii) destruction de bâtis, (viii) empiètement sur les parcelles, etc., sont traitées par la Mission de Contrôle, l'entreprise en charge des travaux et l'agence d'exécution.

Le chef de la mission de contrôle convoque la commission pour le traitement de la plainte après avoir conduit les enquêtes nécessaires. En cas d'accord, l'ONG et l'agence d'exécution sont tenues de veiller à la mise en œuvre des actions correctives. Quant à la mission de contrôle, elle fera exécuter les actions correctives dans les délais décrits dans le procès-verbal d'accord.

Les plaintes recueillies par l'ONG sont transmises à la Mission de Contrôle dans les 24 heures.

L'équipe chargée de la gestion de ces plaintes est présentée dans le tableau ci-dessous :

Tableau 2 : Rôle des membres du MGP au niveau de la commission travaux

N°	Structure	Fonction	Rôle
1	Entreprise des travaux	Directeur des travaux	Exécuter les actions correctives
		Environnementaliste (responsable HSE)	
2	Mission de contrôle	Chef de la MDC	Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations Convoquer le comité S'assurer du bon déroulement de la mise en œuvre des actions correctives, Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte S'assurer de la clôture de la plainte Faire exécuter les actions correctives Elabore le procès-verbal des séances Rapport de suivi de la plainte Elaborer la réponse au plaignant
		Environnementaliste	
3	Agence d'exécution	Chef de projet ou point focal	Veiller à la mise en œuvre des actions correctives
		Expert en charge des questions environnementales et sociales	

L'ONG fera un rapport sur les plaintes enregistrées et traitées ou non chaque mois à l'UCP.

L'ONG est l'organe habilité à recevoir les plaintes. Cependant les plaintes peuvent être directement être déposées à la mission de contrôle ou à l'entreprise. Dans ce cas elles devront être reversées à la l'ONG dans les 24 heures.

6.2.2 Cellule de Coordination du PCR CI

La responsabilité ultime du MGP revient au Coordonnateur de l'UCP à travers une équipe de gestion de plainte composée des personnes désignées dans le tableau 3 :

Tableau 3 : membre du MGP au niveau de l'UCP du PCR CI

N°	Nom et Prénoms	Fonction	Responsabilité	Contact
1	EKPINI Gilbert	Coordonnateur	Convoquer la commission de gestion des plaintes de l'UCP S'assurer du bon déroulement de la mise en œuvre des mesures correctives et de la clôture de la plainte	0779141345 gekpini@gmail.com
2	BROU DELAMARRE	Spécialiste en environnement	Faire exécuter ou exécute les actions correctives Veiller à ce que toutes les plaintes reçues soient traitées dans les délais Recevoir les plaintes Faire le tri Soumettre au coordonnateur les plaintes reçues Faire le reporting trimestriel Assurer le suivi de la résolution effective et/ou de la clôture du grief conformément à ce mécanisme ;	0779 14 13 47 dbrou@prici.ci
3	KOUADIO Nadia Carole EPSE AMANY	Spécialiste en communication	Faire le suivi du traitement des plaintes enregistrées Diffuser aux membres de la commission de gestion des plaintes de l'UCP les plaintes enregistrées par l'ONG ou sur les réseaux sociaux, etc. Attirer l'attention des membres sur les délais de traitements Transmettre à l'ONG et aux autres comités les conclusions des plaintes n'ayant pas eu d'accord à leur niveau.	0779 14 13 68 nkouadio@prici.ci

Cette liste sera complétée par les noms du spécialiste en développement social et genre et du coordonnateur adjoint.

Cette équipe participe à l'examen des plaintes, aux enquêtes et traitement des plaintes qui n'ont pu être traitées par le premier niveau de gestion des plaintes. Cette commission pourra s'appuyer sur d'autres structures (les agences d'exécution : AGEROUTE, ANSUT, SODEFOR, etc.) en cas de besoin.

L'UCP est également chargée du rapportage, de la communication, du suivi et de l'archivage des plaintes enregistrées et traitées.

Les contacts de l'UCP :

MACOM, Lot 1802, Cocody Vallons Cité Lemania
08 BP 2346 Abidjan 08
Tél: 27 22 40 90 90 / 27 22 41 47 74
Site internet : www.prici.ci
Email: info@prici.ci

6.3 Dispositif institutionnel de gestion des plaintes d'ordre général

Les plaintes d'ordre général sont directement gérées par l'UCP après avoir été réceptionnées par l'ONG.

Le dispositif de gestion des plaintes et recours mis en place pour la gestion de ce type de plaintes s'articule autour de deux (2) niveaux d'intervention mobilisés selon la sensibilité de la plainte. Ces niveaux d'intervention se présentent de la manière suivante :

- **niveau 1 : l'Unité Décentralisée de Korhogo¹ (UDK) (siège dans la commune de Korhogo).**

Elle est composée du coordonnateur adjoint, de l'expert en environnement locale, de l'expert en développement social et genre local, du chef comptable et des représentants des agences d'exécution.

Le coordonnateur adjoint convoquera l'Unité de Coordination du Projet Décentralisée pour le traitement des doléances, demandes d'aides, etc. En cas d'accord sur les solutions proposées, l'ONG et l'agence d'exécution sont tenues de veiller à la mise en œuvre des points d'accord. Pour les demandes d'informations ou de plaintes sans lien avec le projet, il sera demandé à l'agence d'exécution ou la structure concernée de préparer un courrier de réponse qui sera transmis au plaignant. Les spécialistes en sauvegarde locale devront veiller à ce que la réponse soit notifiée au requérant dans les délais prévus (30 jours).

Les plaintes peuvent être directement déposées au bureau local. Dans ce cas elles devront être reversées à l'ONG dans les 24 heures.

- **niveau 2 : l'Unité de Coordination du Projet² (sise à Abidjan Lot 1802, Cocody Vallons Cité Lemania) :**

L'UCP est composée du coordonnateur, de l'expert en environnement, de l'expert en développement social et genre local, responsable administratif et financier, du spécialiste en passation de marché, du spécialiste en communication et des agences d'exécution.

A la demande des spécialistes en sauvegarde, le coordonnateur convoquera l'Unité de Coordination du Projet pour le traitement des doléances, demandes d'aides, etc. qui n'ont pas pu être traitées par le niveau 1 ou directement transmis à l'UCP. En cas d'accord l'ONG et l'UCP décentralisées sont tenues de veiller à la mise en œuvre des points d'accord. Quant à la prise en compte des plaintes nécessitant la mobilisation de ressources financières ou la création d'une nouvelle activité, l'agence d'exécution concernée doit intégrer ces doléances dans ces activités. L'UCP si nécessaire, doit se rassurer que l'activité nouvelle a été prise en compte dans le Plan de Travail et de Budget Annuel et qu'elle sera exécutée dans les délais. Pour les demandes d'information, elles seront traitées de la même manière que dans le niveau 1. Les spécialistes en sauvegarde devront veiller à l'intégration de l'activité nouvelle dans le PTBA et la notification de la réponse au requérant dans les délais prévus (30 jours).

Les plaintes directement déposées à l'UCP devront être reversées à l'ONG dans les 24 heures.

Ces deux comités pourront également s'appuyer sur les comités ci-dessus cités pour les plaintes nécessitant leur intervention.

Tableau 4 : Rôle des UCP décentralisée et l'UCP

N°	Structure	Fonction	Rôle
1	Unité Décentralisée de Korhogo (UDK)	Coordonnateur adjoint	Convoquer le personnel en charge de la gestion des plaintes de l'UCP décentralisée S'assurer du bon déroulement de la mise en œuvre des points d'accord et de la clôture de la plainte
		Expert en environnement locale, Expert en développement social et genre local,	Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations Transmission dans les 24 heures à l'ONG les plaintes reçues S'assurer du bon déroulement de la mise en œuvre des actions correctives, Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ;

¹ Unité Décentralisée de Korhogo (UDK) : UCP détachée à Korhogo

² Unité de Coordination du Projet (UCP)

			Convoquer avec le plaignant S'assurer de la clôture de la plainte Faire exécuter les actions correctives Elabore le procès-verbal des séances Rapport de suivi de la plainte Transmission la réponse du plaignant à l'ONG Veiller au respect du délai de notification de la plainte
		Chef comptable	Assurer le paiement des points d'accord nécessitant les moyens financiers
		Représentants des agences d'exécution	Préparer et soumettre les projets de réponses au coordonnateur adjoint
2	Unité de Coordination du Projet (UCP)	Coordonnateur	Convoquer le personnel en charge de la gestion des plaintes de l'UCP S'assurer du bon déroulement de la mise en œuvre des points d'accord et de la clôture de la plainte
		L'expert en environnement et de l'expert en développement social et genre local	Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations Transmission dans les 24 heures à l'ONG les plaintes reçues S'assurer que les points d'accord sont mis en œuvre par l'UCP décentralisé, S'assurer de la clôture de la plainte Faire exécuter les actions correctives Elabore le procès-verbal des séances Rapport de suivi de la plainte Transmission de la réponse du plaignant à l'ONG Intégrer dans le PTBA les doléances retenues et nécessitant la mobilisation de ressources financières S'assurer que le spécialiste en passation de marché a intégré dans le Plan de Passation de Marché les doléances retenues et nécessitant la mobilisation de ressources financières Veiller au respect du délai de notification de la plainte
		Responsable administratif et financier	Prendre en charge dans le budget annuel les doléances retenues et nécessitant la mobilisation de ressources financières
		Spécialiste en passation de marché	Intégrer dans le Plan de Passation de Marché les doléances retenues et nécessitant la mobilisation de ressources financières Passer le marché de l'activité (doléance)
		Spécialiste en communication	Faire le suivi du traitement des plaintes enregistrées Diffuser aux membres de la commission de gestion des plaintes de l'UCP les plaintes enregistrées par l'ONG ou sur les réseaux sociaux, etc.
		Agences d'exécution	Préparer et soumettre les projets de réponses à l'UCP

6.4 Cadre institutionnel de prise en charge des victimes des VBG dans le cadre du PCR CI

Le circuit de prise en charge des victimes des VBG arrêté dans le cadre du projet s'appuie sur le protocole de prise en charge des Violences Basées sur le Genre (VBG) défini par le ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant, qui s'articule autour des acteurs suivants :

- équipe de gestion et de suivi des VBG (mise en place en collaboration avec les plateformes de VBG) ;
- services sociaux (complexe socio-éducative, centre social, plateforme de lutte contre les VBG) et ONG,
- hôpital, centre de santé,
- police, gendarmerie, justice ;
- leader communautaire (femme).

La survivante ou victime a la latitude de choisir de saisir la structure de son choix. Cependant, une fois saisie pour un cas de violence, la structure saisie apporte son service si possible et réfère le cas aux autres

structures en fonction des spécialités de chacune. Mais pour les cas de viol, la première structure de référence est l'hôpital, parce que dans les 72 heures après l'incident, la survivante ou victime doit bénéficier rapidement d'une prise en charge médicale en vue d'éviter toute contraction d'IST. Avant la prise en charge médicale, la victime doit garder les séquelles du viol (sécrétion sexuelle, sang, blessures...). Un certificat médical ou un rapport médical doit être délivré par un médecin en vue de prouver le préjudice ou la véracité du viol. Le rôle joué par chaque acteur dans le processus de prise en charge des victimes est : l'accompagnement psychosocial ; l'accompagnement médical et l'accompagnement judiciaire.

a) **Équipe de coordination et de suivi des VBG**

L'équipe de coordination et de suivi des VBG, composée du :

- Spécialiste en développement social et genre de l'UCP,
- Responsable en charge des questions de VBG de l'ONG mobilisée pour la gestion des plaintes.

Elle a pour missions :

- assurer la coordination générale du processus d'enregistrement des plaintes, le référencement, le suivi, l'archivage et la clôture du dossier,
- sensibiliser l'ensemble des intervenants sur le projet, sur les VBG éligibles dans le cadre du projet, et diffuser les contacts et adresses des structures à saisir en cas de violence basée sur le genre ;
- échanger avec les structures locales de prise en charge des victimes (centre social, hôpital, police, gendarmerie, tribunal, plateformes de VBG afin d'établir un cadre de prise en charge des survivantes des VBG en lien avec le projet) ;
- enregistrer et orienter les victimes vers les structures de prise en charge ;
- suivre la prise en charge jusqu'à sa réinsertion dans la société.

b) **Centre social, ONG, famille, communauté**

Le Centre social, les ONG de la plateforme de lutte contre les VBG, la famille, la communauté et autres services sociaux qui sont pour la plupart des cas de premières portes d'entrée assurent l'accompagnement psychosocial de la victime qui inclut un ensemble de mesures ou de dispositifs mis en place pour aider la victime à surmonter les difficultés et problèmes qu'elle connaît sur les plans psychologique et social. Cela peut notamment prévenir l'aggravation de sa détresse émotionnelle et renforcer sa capacité à se reconstruire et surmonter le traumatisme. Par exemple, en cas de stigmatisation, la victime pourra obtenir de l'aide afin de comprendre comment vivre et réagir face aux réactions de son entourage et de sa communauté.

c) **Hôpital, centre de santé**

L'hôpital ou le centre de santé, apporte à la victime un accompagnement médical comprenant un ensemble de mesures telles que les soins de premier secours, le traitement des blessures, la délivrance d'un certificat médical, la collecte des preuves médico-légales, la prévention et l'évaluation relatives à la grossesse, aux IST et au VIH/Sida ainsi que les services psychiatriques.

d) **Police, gendarmerie, justice**

La prise en charge juridique et judiciaire est assurée par la police (localités urbaines), la gendarmerie (localités rurales) et la justice. Il comprend l'aide juridique et l'assistance judiciaire. L'aide juridique comprend notamment les services d'accueil, d'orientation, d'accompagnement, d'information, de conseils juridiques et d'assistance non judiciaire.

6.5 Rôle de l'Unité de Coordination du Projet dans le mécanisme de gestion des plaintes

L'UCP a pour rôle principal la supervision de l'ensemble du MGP. A ce titre, elle :

- veille à l'enregistrement et au traitement diligent de toutes les plaintes, jusqu'à leur clôture ;
- assure l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet, et en particulier la gestion du contrat de l'ONG en charge de l'administration du MGP ;
- assure le renforcement des capacités des membres des instances de gestion des plaintes ;

- élabore les rapports (trimestriels ou spéciaux) de mise en œuvre du MGP ;
- archive la documentation relative au processus de gestion des plaintes.

L'UCP ne joue un rôle actif que dans le traitement de certaines plaintes particulières :

- plaintes d'ordre général (ne relevant ni du PAR, ni des travaux ni des EAS/VBG) et dont qui sont hors du champ de compétence des instances normales de gestion des plaintes ;
- les recours, pour des plaintes n'ayant pas été résolues au niveau des instances normales de gestion des plaintes ;
- plaintes EAS/VBG.

L'UCP (niveau central ou décentralisé) peut également directement enregistrer des plaintes autres que celles relevant de son niveau de compétence. Dans ce cas, elle les transmet à l'ONG/MGP dans un délai de 24 heures. Pour le traitement des plaintes à son niveau, elle met en place des comités, en fonction du type de plainte.

6.6 Rôle de l'Organisations Non Gouvernementale (ONG/MGP)

D'une manière générale, une ONG aura la charge d'animer et administrer le MGP, en assurant la courroie de transmission entre les différentes parties prenantes et en venant en appui aux plaignants et aux organes de gestion des plaintes. De manière spécifique, elle aura à exécuter les tâches ci-après :

- mettre en œuvre des activités de communication de proximité sur le projet, en appui au MGP, afin de s'assurer que les citoyens ont une bonne connaissance des activités et, surtout, des points d'enregistrement des plaintes ;
- mettre sur pied des dispositifs d'enregistrement des plaintes, par tous moyens humains et matériels permettant de garantir l'intégrité du système ;
- assurer la courroie de transmission entre les plaignants et les structures de traitement des plaintes ;
- faire le suivi du traitement de la plainte et l'administration de la réponse au plaignant, dans les délais ;
- faire le suivi de la mise en œuvre de la réponse au plaignant.

Il sera recruté pour chaque région frontalière une ONG et une par District pour couvrir les autres régions.

VIII- PROCEDURES DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

7.1 Procédures de gestion des Plaintes non liées aux EAS/VBG

A l'exception des plaintes liées au VBG, la procédure de gestion des plaintes (ordre général, travaux et PAR) dans le cadre du PCR-CI suit les principales étapes suivantes :

- a. Réception enregistrement
- b. Accusé de réception
- c. Tri et le traitement des plaintes ;
- d. Examen et enquête
- e. Réponse ou retour de l'information
- f. Procédure d'appel
- g. Recours au Tribunal
- h. Suivi et enregistrement des plaintes,
- i. Clôture et archivage

7.1.1 Réception et enregistrement des plaintes

Toutes les plaintes seront réceptionnées et enregistrées auprès de la personne dédiée à cette tâche au niveau des différents instances ou commissions de gestion des plaintes pour faciliter leur archivage et suivront les différentes étapes pour leur traitement. Les personnes dédiées délivreront immédiatement un accusé de réception au plaignant.

Le dépôt des plaintes et réclamations s'effectue de manières diverses et variées. Celles-ci comprennent des approches traditionnelles ainsi que l'utilisation de nouvelles technologies, allant de la boîte à réclamations, cahier d'enregistrement des plaintes, jusqu'aux réseaux sociaux. Les différents plaignants peuvent utiliser une combinaison de ces différentes approches notamment :

- Courrier formel transmis aux différents niveaux de gestion des plaintes (l'ONG, l'entreprise, CE-PAR - CS - UCP ; Mission de contrôle – UCPD)
- Dépôt de courrier dans une boîte de réclamations
- Réseaux sociaux en ligne (en particulier Facebook)
- Enregistrement dans les registres déposés auprès :
 - Unité de Coordination du Projet ;
 - Bureau de l'ONG/MGP ;
 - Missions de contrôle des travaux ;
 - Entreprise ;
 - Agence d'exécution (AGEROUTE, SODEFOR, ANSUT, Conseils régionaux, MIRAH, MENA)
 - CE-PAR ;
 - CS-PAR,
 - Unité de Coordination du Projet Décentralisée à Korhogo (UCPD).
- Remplissage de la fiche de plainte disponible sur le site web de la coordination www.prici.ci

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents niveaux de gestion des plaintes.

7.1.2 L'accusé de réception par le Projet

Un accusé de réception sera systématiquement délivré dès réception de la plainte écrite. Dans ce cas, un numéro de dossier est donné. En cas d'une plainte par voie électronique, une réponse automatique de réception de la plainte est envoyée. Dans le cas où les réclamations sont exprimées au cours des réunions, elles seront inscrites dans le PV de la réunion et officiellement transmises après. Elles seront par la suite inscrites dans le registre des plaintes par l'ONG.

L'accusé de réception comportera des informations sur les étapes du processus et le délai de traitement de la plainte (voir modèle à l'Annexe).

7.1.3 Le tri et aiguillage des plaintes

Le tri des plaintes est assuré par l'ONG/MGP qui centralise celles-ci, avec consultation de la CC-PRICI. Elle détermine quel « type » de plainte il s'agit (d'ordre général, liés au PR ou aux travaux), et la transmet à l'instance compétente (Commission Travaux, CE-PAR ou UCP), par tout moyen laissant trace.

Le délai de tri et transmission est de 72 heures.

7.1.4 Traitement proprement dit de la plainte

La plainte reçue au niveau de l'instance de traitement fait l'objet d'un examen et d'une enquête pour en :

- déterminer la validité,
- établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté ;
- décider des mesures à prendre pour y donner suite ;
- préparer la réponse au plaignant et la transmet à l'ONG/MGP.

L'instance de traitement de la plainte mène toutes les enquêtes qui lui semblent nécessaires, y compris auprès du plaignant et des autorités locales.

Le traitement des plaintes doit être assuré dans un délai raisonnable (10 jours) et, dans les cas, la réponse doit être communiquée à l'ONG/MGP dans un délai d'au moins sept (07) jours avant la fin du délai, afin de laisser suffisamment de temps pour l'acheminement de la plainte au plaignant.

7.1.5 Réponse

À la suite de l'examen de la plainte et dans le délai inscrit dans l'accusé de réception, la réponse est communiquée au plaignant par l'ONG/MGP, contre une notification signée par les deux parties

Par la suite et dans le cas où la réponse nécessite la mise en œuvre d'actions (compensation, assistance, construction ou toute autre forme de réparation du préjudice), l'ONG en assure le suivi jusqu'à satisfaction de la mesure.

7.1.6 Procédure d'appel

Tout plaignant non satisfait de la réponse à sa plainte peut faire appel pour un réexamen. La procédure d'appel se présente comme suit :

- Enregistrement suivant les mêmes dispositions que ci-dessus ;
- transmission à l'instance de gestion des plaintes à l'issue du tri ;
- traitement dans un délai défini dans le tableau 9 ; pour les plaintes nécessitant un avis ou une intervention d'une autorité locale (chefferie, sous-préfecture, préfecture ou autre) l'UCP lui transmet officiellement la plainte par le biais de l'ONG/MGP, qui en assure le suivi ;
- la réponse est communiquée au plaignant l'ONG/MGP dans les mêmes conditions que ci-dessus.

7.1.7 Recours au tribunal

L'objectif du Mécanisme de Gestion des Plaintes est le règlement à l'amiable des différentes plaintes. Toutefois en cas d'échec de la procédure de résolution à l'amiable, le plaignant peut recourir aux autorités judiciaires compétentes en la matière.

7.1.8 Le suivi et l'évaluation

Le suivi et l'évaluation du Mécanisme de Gestion des Plaintes seront réalisés par l'UCP avec l'appui de l'ONG/MGP. A cet effet, cette dernière transmet, tous les mois à l'UCP, un rapport comprenant au minimum les éléments ci-après : (i) un tableau comportant des données sur le nombre de plaintes reçues, traitées et en cours de traitement par type et instances de traitement ; (ii) un tableau sur les délais de traitement des plaintes en fonction des instances (au cours du mois et en cumulé) ; (iii) un état de mise en œuvre des mesures de réponse aux plaintes ; (iv) une analyse (2 pages maximum) sur le type, la fréquence, les délais de traitement et de mise en œuvre des réponses etc. ; ainsi que (v) en annexe, la liste exhaustive des plaintes reçues, avec leur niveau de traitement.

L'UCP prépare un rapport trimestriel faisant la synthèse des rapports de l'ONG, complétée par les données similaires relatives aux plaintes EAS/VBG.

Les indicateurs de suivi du Mécanisme de Gestion des plaintes sont dans le tableau suivant :

Tableau 5 : Indicateur de suivi de MGP

Indicateurs	Unité	Source de vérification	Fréquence de collecte
Nombre de plaintes reçues et/ou enregistrées	Nombre	Registres de l'ONG, rapports d'activités	Mensuel
Nombre de plaintes recevables	Nombre	Registres de l'ONG, rapports d'activités	Mensuel
Nombre de plaintes non liées au projet	Nombre	Registres de l'ONG, rapports d'activités	Mensuel
Nombre de plaintes traitées	Nombre	Registres de l'ONG, rapports d'activités	Mensuel
Délais de réponse	Nombre de jours	PV de réception, de règlement ou de non conciliation et registre de l'ONG	Mensuel
Proportion de plaintes traitées dans les délais	Nombre de plaintes reçues et traitées dans le délai indiqué, divisé par le nombre total de plaintes reçues.	Rapports trimestriels	Trimestriel
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à des appels aux recours par les plaignants	Nombre	PV et rapports d'activités et registres ONG	Semestriel
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à des recours au tribunal par les plaignants	Nombre	PV et rapports d'activités	Annuel
Types de canaux utilisés pour déposer la plainte : - Par téléphone - Par SMS - En personne - Par courriel électronique ou courrier - WhatsApp	Nombre de plaintes par types de canaux	Registres	Semaine/ mensuel
Rapport de la mise en œuvre du MGP	Rapport	Rapports d'activités	Mensuel

7.1.9 Clôture et archivage

L'ONG/MGP transmet, au fur et à mesure dans un délai maximal de trois (03) mois après notification de la réponse au plaignant, l'ensemble de la documentation y relative (originaux), pour centralisation et archivage.

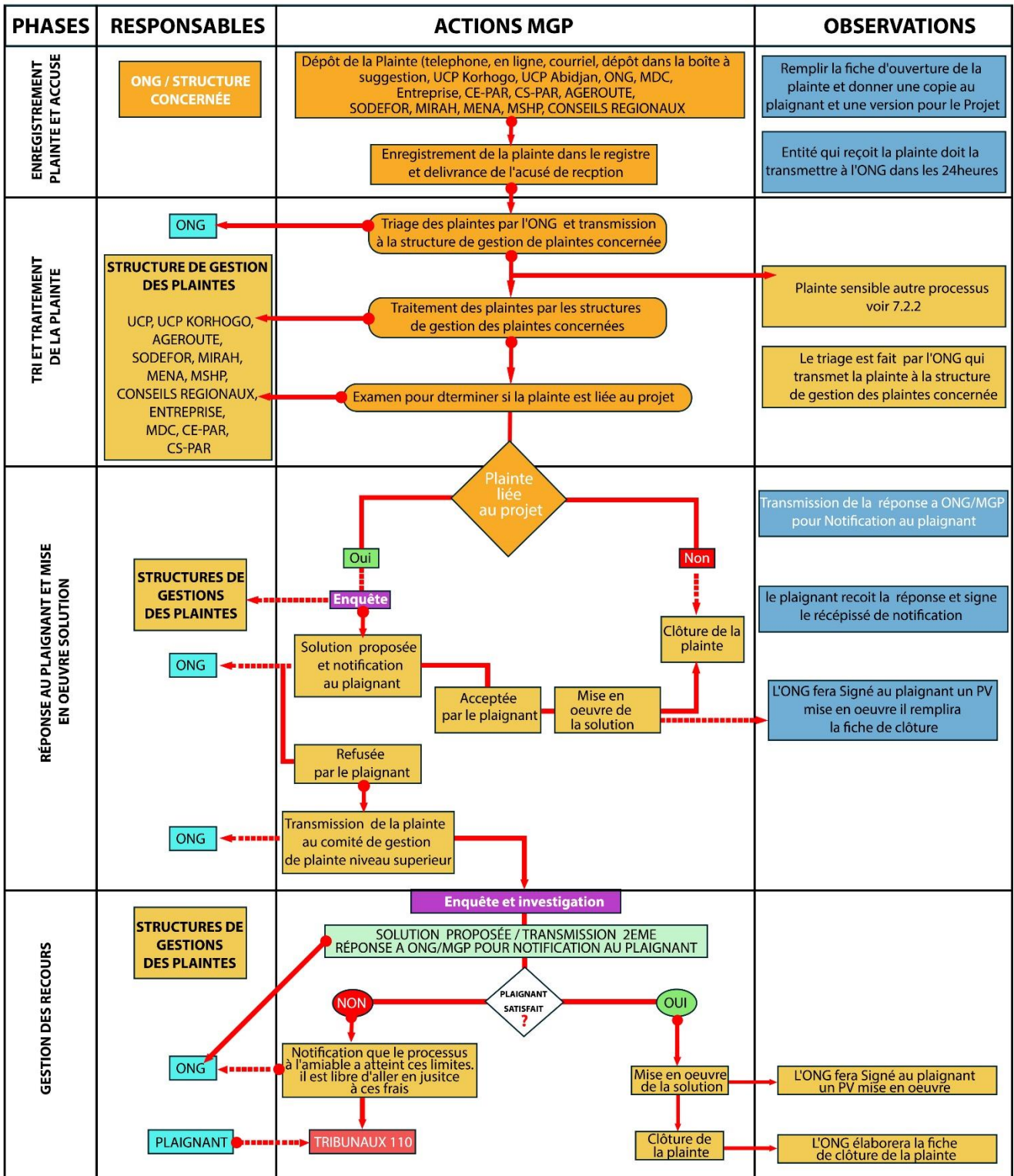
Un système d'archivage physique et électronique sera mis en place l'UCP pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

7.1.10 Logigramme de gestion des plaintes

Le circuit de gestion des plaintes est le même quel que soit le type. Il n'y a que les structures de mise en œuvre qui changent. La figure ci-dessous présente les étapes de traitement des plaintes :

Figure 1 : Logigramme du mécanisme de gestions des requêtes et des plaintes

LOGIGRAMME DE GESTION DES PLAINTES



L'ONG DOIT TRANSMETTRE AU FUR ET A MESURE À UN DÉLAI MAXIMAL DE TROIS (03) MOIS APRÈS NOTIFICATION DE LA RÉPONSE AU PLAIGNANT, L'ENSEMBLE DE LA DOCUMENTATION Y RELATIVE (ORIGINAUX), POUR CENTRALISATION ET ARCHIVAGE.

Procédure de gestion des plaintes liées aux violences basées sur le genre : EAS/HS

7.1.11 Etapes de gestion des Plaintes liées EAS/HS

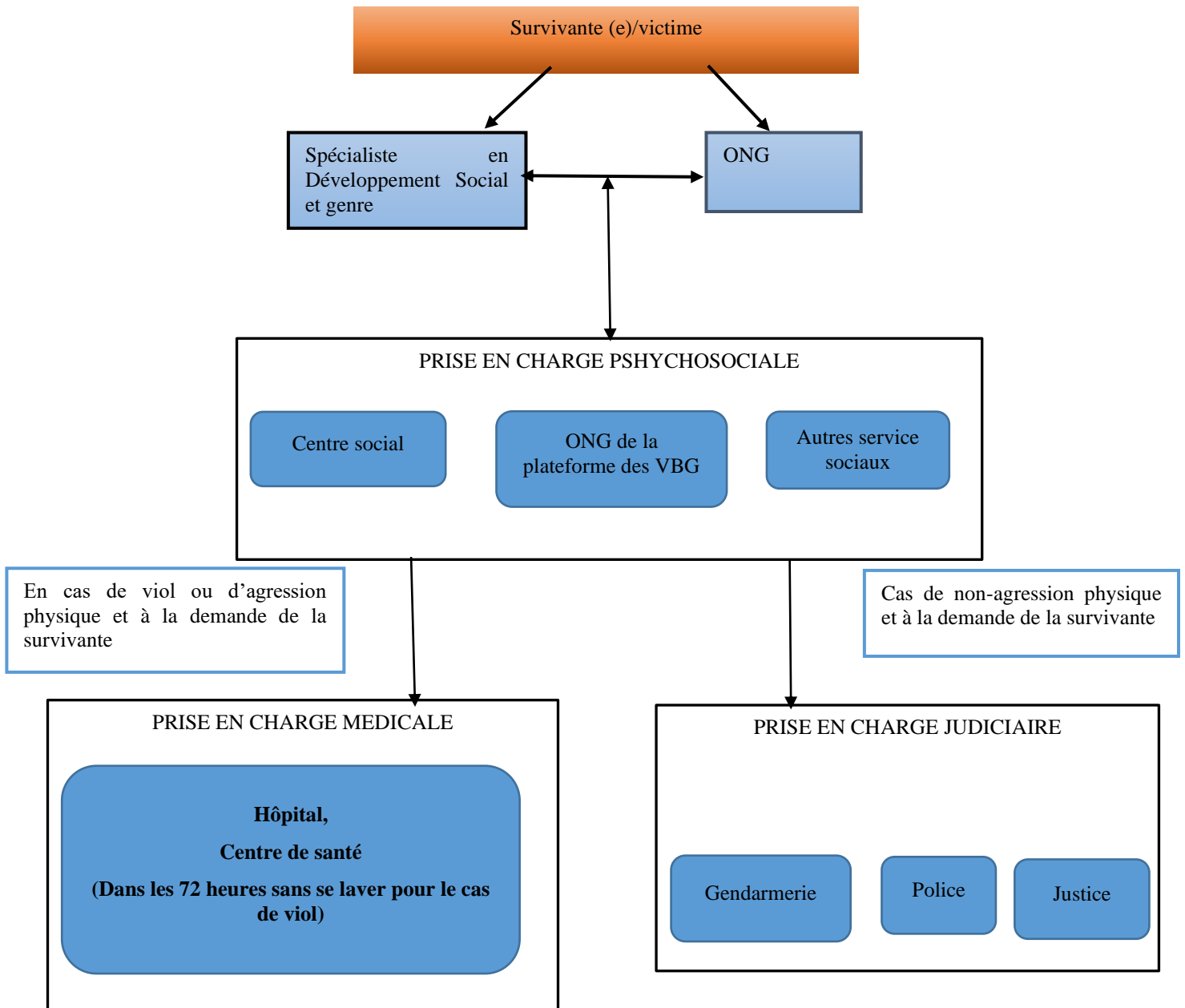
Dans le cas spécifique de la gestion des plaintes liées aux aspects « exploitation et abus sexuel et harcèlements sexuels, la procédure n’est pas le même compte tenu de la spécificité des plaintes qui exigent d’autres acteurs mieux outillés. La procédure de traitement des plaintes liées aux VBG se présente de la manière suivante :

- enregistrement de la plainte par le spécialiste en développement social et genre ou l’ONG sous l’anonymat (attribution de code) pour garantir la confidentialité,
- présentation à la survivante des structures de prise en charge existantes en lui expliquant les missions de chaque structure,
- la survivante choisit librement la suite à donner à l’affaire ainsi que la structure de prise en charge,
- le spécialiste en développement social et genre ou l’ONG réfère la survivante à la structure de prise en charge choisie par la survivante,
- le spécialiste en développement fait le suivi et l’archivage.

7.1.12 Logigramme du circuit de prise en charge d’un cas de VBG

Le circuit de prise en charge des victimes de violence basée sur le genre se présente comme suit :

Figure 2 : circuit de prise en charge des VBG



7.1.13 Prévention des Violences Basées sur le Genre

L'objectif principal est d'éveiller la conscience des acteurs (entreprise, agence d'exécution, bureau de contrôle, etc.) et des populations concernées par le projet. La prévention se traduit par la sensibilisation et la signature de code de bonne conduite.

7.1.13.1 Sensibilisation et information

L'objectif général de la sensibilisation est de promouvoir les droits et libertés fondamentales, la dignité et l'intégrité de la personne. De manière spécifique, elle a pour but de prévenir la violence fondée sur le genre, et d'informer sur les bonnes pratiques en matière de santé sexuelle.

Dans le cadre de l'exécution des activités du projet des campagnes de sensibilisation sont prévues au démarrage et pendant la mise en œuvre des sous-projets.

L'ONG/MGP réalisera sur les sites des travaux et villages concernés par le projet des campagnes d'Information, Éducation et Communication pour le Changement de Comportement (IEC) sur les VGB.

Les thématiques porteront entre autres sur : le viol, les violences de toutes sortes sur les femmes et les enfants (psychologiques, émotionnelle, physiques, sexuelles, économiques, pratiques traditionnelles néfastes), et la discrimination liée au genre.

7.1.13.2 Signature du code de bonne conduite par le personnel de l'entreprise et du Bureau de Contrôle

Il sera exigé du personnel de l'entreprise, du Bureau de Contrôle et de tout intervenant sur le chantier la signature et le respect strict du code de bonne conduite. En effet, Il incombe à tous ces acteurs de prendre des mesures pour prévenir les VBG/EAS/HS au sein de leur propre, structure. Ils devront s'assurer que tous leurs personnels travaillant sur le chantier ont été formés sur le code de bonne conduite et l'ont individuellement signé. Avant le démarrage des travaux, l'ensemble du personnel recruté doit bénéficier d'une formation sur les VBG et d'une séance de recyclage tous les trimestres. Aucun travailleur ne sera admis sur un site de travaux sans avoir signé le Code de Conduite.

7.1.14 Prise en charge des victimes « survivant (e)s

7.1.14.1 Mode opératoire de la prise en charge des survivantes

Vu la sensibilité et la complexité de la question des violences basées sur le genre, la prise en charge sera faite par les structures spécialisées (centre, ONG, plateformes de prise en charge des VG, hôpital, police, gendarmerie, justice) qui disposent en leurs sein, des spécialistes pour la prise en charge des VBG.

Le rôle de l'UCP est le suivi de la prise en charge des VGB. Le mode opérationnel de l'ONG/MGP se présente de la manière suivante :

a) Accueil et écoute de la survivante

Cette étape consiste à accueillir et écouter la victime qui a fait le choix de raconter son histoire, en partie ou entièrement. Le rôle de la personne qui l'a reçu est de l'écouter avec respect, patience, empathie et sans jugement afin de la mettre en confiance, la rassurer et la reconforter. Elle demande ensuite à la victime comment elle peut l'aider, ce dont elle a besoin tout en évaluant s'il existe des risques pour sa sécurité.

b) Information de la survivante et aide à la prise de décision

La victime est informée sur ses droits et des services de prise en charge disponibles en fonction de ses besoins et intérêts et est aidée pour la prise de décision quant à l'opportunité de déposer une plainte. Les informations fournies à la victime doivent être claires, fiables et complètes. Elles doivent notamment présenter les avantages et les conséquences des différentes options disponibles et des solutions proposées à la victime. Il faut toujours garder en tête qu'il s'agit de sa décision et de sa vie et cela fait partie intégrante de la démarche d'autonomisation. Il faut de ce fait éviter de donner son avis sur ce que la victime devrait faire, ou encore faire des promesses, de surcroît si elles sont fausses. Il faut plutôt lui laisser suffisamment de temps pour réfléchir et poser des questions.

c) Mise en contact de la victime avec les services de prise en charge

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

d) Orientation de la victime vers les structures de prise en charge

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

7.1.14.2 Les indicateurs de suivi

Les indicateurs à suivre dans la mise en œuvre de la gestion des VBG sont les suivantes :

Tableau 6 : indicateurs de suivi de la gestion plainte liées aux VBG

Secteur	Prévention	Réponse
Général	Nombre de personnes sensibilisées (hommes et femmes) sur la prévention des VBG par mois ; Nombre de personnes intervenant sur le projet ayant signé le code de conduite.	Nombre de cas de VBG enregistrés Nombre de cas de VBG pris en charge dans le délai ³ ; Nombre de cas de VBG liés au projet ; Nombre de cas de VBG référés ; Rapport de suivi des cas VBG élaboré pour la période.
Médical	Nombre de sessions mensuelles de sensibilisation sur les aspects médicaux des VBG ; Nombre de formulaires de suivi remplis par l'équipe de coordination et suivi de VBG qui rendent compte des aspects médicaux des VBG.	Nombre de Survivants VBG référés aux structures médicales ;
Psychosocial	Nombre de formulaires de suivi remplis par l'équipe de coordination et suivi de VBG qui rendent compte des aspects psychosociaux.	Nombre de survivant(e)s du VBG ayant fait l'objet d'un suivi dans le cadre d'un plan de soins individuel.
Justice	Nombre de sessions mensuelles de sensibilisation sur les aspects juridiques liés aux VBG ; Nombre de formulaires de suivi complétés par l'équipe de coordination et suivi de VBG qui rendent compte des aspects juridiques	Pourcentage de survivantes de violence liée au sexe qui ont porté plainte ; Pourcentage de plaintes pour violence liée au sexe qui ont donné lieu à une assignation ; Nombre de Survivants VBG (filles/femmes/hommes/garçons) ayant bénéficié de l'assistance juridique et/ou judiciaire ;

³ 24 heures pour les références et l'information de l'UCP et de la BM (seulement la plainte contre la VBG a été reçue, le type de VBG, si lié au projet et éventuellement le sexe / âge du/de la survivant(e) - sans AUCUNE information personnelle qui pourrait aider à identifier le/la survivant (e).

L'ensemble du traitement (prestation de services, vérification du lien avec le projet, application des actions) des plaintes liées à la violence basée sur le genre est souvent réglé pendant 8 semaines au maximum.

7.1.15 Structures de prises en charge survivantes des VBG

Les enquêtes conduites dans la zone du projet révèlent l'existence de plusieurs structures et personnels spécialisés dans la prise en charge (psychosociale, médicale et judiciaire) des victimes des VBG. Toutefois, ces structures rencontrent des difficultés dans leur fonctionnement pour les raisons suivantes : déficit de moyens matériel et financiers, insuffisance de salle d'écoute adéquate garantissant la confidentialité, besoin de renforcement des capacités des acteurs, éloignement de certains villages aux centres de prise en charge.

L'état des lieux détaillé par structures est présenté dans le tableau n°7 ci-dessous.

Tableau 7 : Structures de prise en charge des survivantes

Services	Capacité	Type de prise en charge	Types de risques identifiés	Mesures d'atténuation des risques	Parties prenantes
Programme National de lutte contre les VBG	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dispose en son sein de : 1. Spécialiste en Genre 2. Inspecteur d'Education Spécialisée, 3. Conseiller d'Education Permanente 4. Educateur Spécialisé 5. Educateur Préscolaire 6. Maître d'Education Spécialisée 7. Educatrice d'Internat ✓ Collabore avec les Plateformes VBG, animateurs des bureaux d'écoute, médecins, psychologues, pédopsychiatres, magistrats, huissiers et avocats, qui œuvrent pour la prise en charge holistique des survivants de VBG 	<ul style="list-style-type: none"> 1- Coordination générale des activités de toutes les structures de prise en charge des VBG, 2- Prise en charge psychosociale des victimes de VBG, 3- Référencement de la victime 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ne dispose pas directement de représentation à l'intérieur du pays ? 2. Peu connu de la population 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mise en place d'une plateforme de partage de données avec l'ensemble des acteurs de prise en charge des VBG pour assurer une meilleure coordination, 2. Sensibilisation et vulgarisation du programme, ses activités et le numéro vert 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Direction du programme, Plateformes VBG et autres structures de prise en charge des VBG
Plateformes de lutte contre les VBG	<ul style="list-style-type: none"> 1. Présence de plateformes dans l'ensemble des zones du projet, 2. Ressource humaine disponible et formée 3. Moyens matériel et financiers limités. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. coordination des activités de lutte contre les VBG ; 2. renforcement des capacités des acteurs locaux de lutte contre les VBG; 3. mobilisation des ressources ; 4. sensibilisation des communautés pour un changement de comportement; 5. faire des plaidoyers ; 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Biais sur les statistiques du fait de certaines victimes se résignent à porter plainte d'être stigmatisées. 2. Déficit d'équipement informatique pour le stockage et la transmission des données dans les plateformes. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. renforcer la sensibilisation des populations pour qu'elles déclarent les cas d'Exploitation, abus et Harcèlement sexuel 2. renforcer la capacité des acteurs de prise en charge des victimes. 3. construire/réhabiliter et équiper de salles d'écoute dans les structures de prise des victimes pour garantir leur intimité 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Plateforme locale 2. ONG de lutte contre les VBG

Services	Capacité	Type de prise en charge	Types de risques identifiés	Mesures d'atténuation des risques	Parties prenantes
		6. apporter une réponse holistique aux personnes survivantes de VBG; 7. assurer le suivi-évaluation		4. Mettre en place un numéro vert avec un mode opérationnel de traitement d'urgence des plaintes reçues. 5. Promouvoir l'anonymat dans le recueil et le traitement des plaintes.	
Complexes Socio-Educatifs (CSE) et Centres Sociaux	1. Présence de centres sociaux et complexes socio-éducatifs dans toute la zone du projet 2. disponibilité d'agents formés pour la prise en charge des cas d'Exploitation, Abus et Harcèlement sexuels (assistants sociaux, Educateurs spécialisés, psychologues) 3. Moyens matériel et financiers limités. 4. Manque de salle d'écoute adéquate garantissant la confidentialité dans les structures de PEC	1. gestion des cas VBG (écoute, référencement, accompagnement...) 2. collecte des données sur les outils (prévention et PEC); 3. renseignement de la Base de données en ligne à partir des outils physiques	1. refus des victimes de se rendre dans les centres sociaux de peur d'être stigmatiser par la communauté 2. diffusion des informations confidentielles du fait de l'absence de salle d'écoute garantissant la confidentialité 3. déficit de la prise en charge des victimes du fait du fait de l'insuffisance des moyens matériel 4. rejet de la victime par la communauté	1. renforcement des capacités des agents des centres sociaux pour une meilleure prise en charge des victimes ; 2. aménagement des salles d'écoute garantissant la confidentialité 3. doter les centres de moyens matériels et financiers suffisants	1. Assistants sociaux, Educateurs spécialisés 2. ONG de lutte contre les VBG
Hôpital ou centre de santé	1. existence de centre de santé ou hôpital dans les chefs-lieux de département et sous-Préfecture 2. En cas de viol, les services de santé ne disposent de trousse de secours. La pilule du lendemain n'est pas offerte et ou n'est pas disponible dans ces services.	1. soins de premier secours, le traitement des blessures, 2. délivrance d'un certificat médical, 3. collecte des preuves médico-légales, 4. évaluation et prévention des risques liés à la grossesse, aux IST et au VIH/Sida ainsi	5. refus des victimes de se rendre à l'hôpital de peur d'être stigmatiser par la communauté 6. rejet de la victime par la communauté 7. exposition de la vie privée de la victime	1. renforcer les capacités techniques des agents de santé pour une meilleure prise en charge des survivants, 2. Equiper les établissements sanitaires de trousse de secours adéquates pour une prise en charge rapide et efficace des victimes	1. Médecins 2. Infirmiers (ères)

Services	Capacité	Type de prise en charge	Types de risques identifiés	Mesures d'atténuation des risques	Parties prenantes
	<p>3. inexistence de kits prenant en compte les troubles mentaux des personnes survivantes des VBG</p> <p>4. La distance entre certains villages et les centres de santé sont assez importante ce qui contraint les femmes à marche de longue distance</p>	que les services psychiatriques		<p>3. assurer la confidentialité des informations relatives aux victimes</p> <p>4. Faciliter l'accès des services de soin</p>	
Police, justice	gendarmerie	<p>1. prise en charge juridique et judiciaire par la police (localités urbaines), la gendarmerie (localités rurales) et la justice.</p> <p>2. L'aide juridique comprend notamment les services d'accueil, d'orientation, d'accompagnement, d'information, de conseils juridiques et d'assistance non judiciaire</p>	<p>1. Représailles ou stigmatisation des victimes</p> <p>2. Règlement à l'amiable</p> <p>3. Manque de moyen des victimes pour les frais de justice</p> <p>4. Absence de collaboration entre les communautés et les agents de sécurité et de justice</p>	<p>1. Mise à disposition des moyens financiers à la police, à la gendarmerie et à la justice</p> <p>2. Renforcement de capacité des membres</p> <p>3. accompagner les victimes en mettant à leurs dispositions des avocats si elles décident de poursuivre le ou les auteurs en justice.</p> <p>4. Sensibilisation des communautés afin de dénoncer les cas d'exploitation, abus, et harcèlement sexuel et viol</p>	<p>1. Agents de police et de gendarmerie</p> <p>2. Juges</p>

Tableau 8 : Points focaux de prise en charge des VBG

N°	Région	Services	Nom du responsable	Contact du responsable
1	National	Comité National de lutte contre les VBG	Directrice	22 41 17 51/ 01 40 82 45 75 N° VERT 1308
2	PORO	Plateforme VBG	KOUAKOU Yao Joseph	07.07.23.09.66
		Complexe socio-éducatif de Korhogo	YAPI Christian Kenneth	07.07.29.85.91
		Centre social 1 de Korhogo	N'GUESSAN Amandine	07 08 35 91 01
		Centre social 2 de Korhogo	BECHE Adipo	07 47 27 85 00
		CHR Korhogo (Directeur)	Docteur N'GUESSAN	07 07 73 04 08
		Protection Maternelle et Infantile (PMI)	Mme OULAI	07 89 18 55 58
		Service de santé universitaire (SSU)	Docteur SANOGO	07 77 02 19 17
		Association Ivoirienne pour le Bien Etre Familial (AIBEF)	Docteur TANO Honoré	07 08 08 44 43
		Clinique juridique de Korhogo	OKA Ismaël	
		Animation Rurale (ARK) ONG	SORO Gaoussou Roger	01 02 50 34 10
		Association Nationale d'Aide à l'Enfance en Danger (ANAED)	SEGAMA marie	01 01 69 82 82
3	TCHOLOGO	Centre Social de Ferkessédougou	KONAN Kouassi Gérard,	07 48 06 26 08
		Centre médico-social	ADJEMIAN Closuis,	01 02 65 32 37 ou 07 47 96 77 93
		Hôpital Général de Ferkessédougou	GOH	07 5740 21 90
		Protection Maternelle et Infantile (PMI)	TIEMOKO	07 48 53 86 09
		ONG AGEREF Warigué :	Responsable ; Monsieur TRAORE Dramane,	05 65 46 64 0
4	BERE	Plateformes de lutte contre les VBG		
		centre social de Mankono,	M. M'BOLLO Tetchi Jean-Claude	07 58 71 58 54, E-mail tetchicentresocial@gmail.com
		Conseil Régional des Droits de l'Homme (CRDH) MANKONO	M. KESSE Diomandé Edouard	0708321525 E-mail : crdhbere@gmail.com
		ONG JELCOS de Mankono :	ZAHOUPLY Charles	07 89 91 29 26, E-mail : charlytrabe@ongjelcos.org
5	BAFING	Centre Social	Gbery Jean Bruce	07 09 34 24 05
		la direction régionale du ministère de la famille, de la femme et de l'enfant	ODI Lattoh Bernadette	0708259236
6	BOUKANI	Centre Social	KONAN Yao Aimand	07 08 05 61 76

N°	Région	Services	Nom du responsable	Contact du responsable
		Direction Régionale de la Famille, de la Femme et l'Enfant, (DRFFE=	SANOGO N'goran	07 07 83 18 13
		CRDH (Conseil Régional des Droits de l'Homme)	KOUROUMA Safiatou	07 08 70 39 74
		ONEF (ONG)	GNEBLE Labe	07 47 92 25 06
		Dr Solidarité ;	BOUDE André	07 58 68 16 85
7	Gontougo	Centre socio –Educatif de Bondoukou	YAO Parfait	0574201122
		Centre Social de Tanda.	DJE BI SEKO Mesmer	07 57 41 00 64
		Centre social de Tabagne	GOGBEU Djinté	05 64 92 15 55
		Centre social de Goumeré	MBEDE Mbédé	05 48 88 54 45
		Centre social de Taoudi	Mme N'Dri Clémence	
		Centre social de Sorobango :	Mme LEGLE Rita Estelle	05 85 49 11 68
		Centre social de Sapli-Sépingo	M BOURAHIMA Outtara	05 84 88 54 39
		Centre Social de Sandegué	YAO Kassi Robert	05 84 88 55 00
8	Bagoué	Centre d'Education Spécialisée de Tiedio	FOFANA Souleymane	07 07 93 52 10
		Clinique juridique de Boundiali	Mme Kouassi Rosine	0708237323
		ONG Terre nourricière de Boundiali	SOMA KONATE	0103718704
		Mouvement Shalom Bagoué	Mme Ould Souedi Condé+	0708752491
9	FOLON	ONG DITIABA de Tengrela	ALI Ouattara	0102885823
		Centre polyvalent de formation de Kaniasso	Kouadio Yao Jules	05 75 96 00 10
		Plateforme VBG de Minignan	Hien Hollo	07 07 00 69 56
		Plateforme VBG de Kaniasso	Kouadio Yao Jules	05 75 96 00 10
		ONG Djigui de Minignan	Koné Abou	07 08 19 79 98
10	WORODOUGOU	Conseil National des Droits de l'Homme	Mamadou Diabaté	07 47 79 56 52
		Plateforme VBG		
		Centre social de Séguéla		
		Centre social de Kani		
11	KABADOUGOU	Complexe socioéducatif		
		Centre Social de Séguélon	Konan N'dah Armel	0708637133
		Centre Social de Samatiguila	ZambleGuy Pierre Ireée	0707281331
		Fondation Djigui	Konaté Nouho	0779525357/0506317437
		Caritas	Yah Michel	0707535416
		ONG Soutra :	Doumbia Drissa	0505498050
		APDH (Action pour la Promotion des Droits de l'Homme)	Sylla adama	0749824045

IX- MONITORING DES DELAIS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MGP doivent être le plus court possible afin de rendre le projet réactif vis-à-vis d'une situation de conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Le délai maximum de traitement des plaintes est de trente (30) jours.

Néanmoins, des situations graves ou complexes nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structure de médiation. Le tableau ci-dessous présente les délais maximums recommandés pour le traitement des plaintes :

Tableau 9 : Etape et délai maximum de traitement des plaintes

N°	ETAPE	DELAI
1	Introduction et réception	Immédiat
2	Accusé réception	Immédiat
3	Tri des plaintes	5 jours
3	Traitement des plaintes par les Instances de gestion de plainte, (examen et enquête)	10 jours
4	Réponse ou retour de l'information	5 jours ouvrables
5	Action corrective	15 jours
6	Recours	30 jours
7	Suivi, Clôture et Archivage	30 jours

X- MOYENS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

9.1 Communication sur le MGP

Le plan de communication vise à apporter des informations claires et précises sur le mécanisme de gestion des plaintes. Elle a but de favoriser les échanges, mettre en exergue les différentes démarches et actions à mener en fonction des différentes catégories et spécificités des plaintes.

9.1.1 Objectifs spécifiques

Ce plan de communication vise les objectifs suivants :

- faire connaître le mécanisme de gestion des plaintes,
- informer la population sur les lieux et mode de dépôt des plaintes, le processus de traitement, les organes chargés de la gestion des plaintes et les voies de recours en cas d'échec ou de non résolution,
- sensibiliser les populations sur les différents types de plaintes.

9.1.2 Canaux et supports de communication

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du PCR seront largement partagées avec les communautés dans les zones d'intervention du projet et le public en général.

Pour atteindre les objectifs de communication, des messages appropriés pour faire connaître la procédure de gestion des plaintes seront diffusés, vers des cibles identifiées à travers des canaux suivants :

- la radio : passage de communiqué et sensibilisation sur les radios à grande écoute et radio locales en langue locale,
- transmission d'une copie du Mécanisme de Gestion des plaintes aux autorités administratives et coutumières, aux agences d'exécution ou structures impliquées dans le projet, aux conseils régionaux, etc.
- la télévision : diffusion de spot, de communiqué sur la chaîne de télévision nationale ;
- la presse écrite : diffusion d'articles et de communiqué d'information et de sensibilisation sur le mécanisme de gestion des plaintes dans la presse nationale ;
- site internet : diffusion du document du MGP sur le site internet du Projet en téléchargement libre et diffusion aussi des communiqués,

- réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, chaîne YouTube de la CC- PRICI) : diffusion de capsules de sensibilisation sur le processus de gestion des plaintes en fonction de leurs catégories et la possibilité de formuler les plaintes en ligne,
- affiches : affiche d'information, conception et diffusion de dépliants, de plaquettes, de prospectus, Kakemonos etc. sur le MGP,
- séance d'information publique : rencontre avec la population locale lors de démarrage des travaux pour expliquer le MGP. Il s'agira de partager avec l'ensemble des parties prenantes se trouvant dans le périmètre d'action du projet et au-delà sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours.
- séance avec les ONGs locales, pour la diffusion du document du MGP.

9.1.3 Opérationnalisation du Plan de communication relatif au mécanisme de gestion de plainte

Tableau 10 : Opérationnalisation du plan de communication.

ACTIVITES	MOYENS UTILISES	DESCRIPTION	CIBLE	OBJECTIF
Sensibilisation, diffusion et vulgarisation du MGP sur support Print	Production d'affiche, de dépliants, plaquettes, de prospectus, Kakemonos	Expliquer sur un support : Les informations sur le mécanisme de gestion des plaintes, la procédure de dépôt des plaintes et la démarche à suivre au cas où ils n'obtiendraient pas satisfaction après une période ; mais surtout les adresses et les contacts des entités auprès desquelles les bénéficiaires peuvent s'adresser pour le dépôt de plainte	Bénéficiaires Grand public Population de la zone d'impact du Projet Autorités administratives Agences d'exécution Comité de pilotage	Informers, faire la population sur le mécanisme de gestion de plainte et sur les actions à mener pour le traitement de leurs plaintes
Production et diffusion de capsules audiovisuelles et Communiqué TV et Radio	Presses écrites Presses en ligne TV Radios Site internet de la CC-PRICI Réseaux Sociaux de la CC-PRICI	Produire des capsules et des spots radios / TV sur le MGB, Rédiger et diffuser dans la presse nationale, en ligne et sur les réseaux sociaux du projet Diffusion, sensibilisation en langue locale sur le mode de fonctionnement du MGP	Tous publics Bailleurs Comité de pilotage	Atteindre un maximum de personnes à travers les communiqués en langue locale et en français afin de toucher toutes les couches sociales Montrer aux bailleurs les actions menées dans le cadre de la mise en œuvre de la gestion des plaintes sur internet et les réseaux sociaux

9.2 Mesures de renforcement des capacités des membres du MGP

Le renforcement des capacités des membres des différents comités de gestion des plaintes (CE-PAR, Comité de suivi (CS) du PAR, etc.) est nécessaire pour permettre une gestion efficace. A cet effet les activités de renforcement comprendront notamment :

- formation des acteurs à la procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes,
- acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, fiche d'évaluation, documentation, stylos).

9.3 Plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes

Le plan d'actions de mise en œuvre du MGP est subdivisé en deux sous composantes, dotées chacune d'un budget :

- le plan d'actions spécifiques à la préparation, la mise en œuvre et le suivi-évaluation de la procédure de gestion des plaintes qui englobe, entre autres, la préparation et la diffusion des informations sur les procédures du MGP, l'acquisition et la distribution de kits (registre, modèle de PV, fiche d'évaluation, documentation, stylos), les activités de renforcement des capacités des entités en charge du règlement à l'amiable ;
- le Plan d'actions de formation/renforcement de capacités des parties prenantes sur la prévention et la prise en charge des VBG/EAS/HS.

Ce plan est soutenu par des conditions que le projet devra remplir en vue de rendre opérationnel le MGP. Il s'agit principalement de :

- la diffusion du mécanisme : une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera publié sur le site du projet et de la Banque mondiale. Il sera ensuite diffusé sur toute la zone du projet, au niveau régional et départemental en attendant que les sites du projet soient définitivement retenus. La diffusion du mécanisme ciblera les bénéficiaires finaux (collectivités locales, communautés locales, etc.), les agences d'exécution, les entreprises de travaux et de prestations de services.
- le recrutement par région une ONG en charge de de l'administration et de l'animation du MGP. L'entendue de la zone couverte l'ONG ainsi que le nombre d'activités lui permettra d'être efficace dans sa fonction;
- la mise en place des registres de plaintes
- la désignation des membres et installation officielle des entités de gestion des plaintes ;
- la formation des comités de gestion des plaintes
- l'organisation d'une campagne d'informations sur le MGP (réunion préliminaire avec les préfets, sous-préfets, les autorités coutumières, les conseils régionaux dans les zones d'intervention du projet, émissions radios, etc.).

Tableau 11 : Plan d'actions de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes

Actions	Date de mis en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût en FCFA
APPROBATION DU MGP						
Rédaction et soumission du MGP à la Banque mondiale	21 août 2023	Retard de réaction de la Banque	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale TTL	Aucune	Sans coût
Intégration des inputs de l'équipe d'appui de la Banque	04 septembre 2023	Retard de réaction de l'UCP	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale	Aucune	Sans coût
Soumission du MGP pour l'obtention de l'ANO	10 septembre 2023	Retard de réaction de la Banque	Coordonnateur	TTL	Aucune	Sans coût
DIFFUSION DU MGP						
Diffusion du MGP dans les journaux, le site du projet et sur le site de la Banque	Une semaine jours après l'ANO	Juxtaposition d'autres activités surtout au niveau de la presse	Service Communication	RAF Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	Aucune	3 000 000
Préparation et acquisition des outils de communication (dépliants, Kakemonos, affiches, reprographie du MGP, etc.)	Trois mois après l'entrée en vigueur	Retard dans la validation des ordres de paiements par la contrôleur financier	Service Communication	RAF Contrôleur financier Agent comptable	Aucune	30 000 000
Atelier de partage du MGP avec les parties prenantes	Trois mois après l'entrée en vigueur	Retard dans la validation des TDRS de l'atelier ou des ordres de paiement	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	UCP	Aucune	22 000 000
MISE EN PLACE DES INSTANCES DE GESTION DES PLAINTES						
Recrutement des ONGS	Fin octobre 2023	Avis de manifestation d'intérêt infructueux	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale Task Team Leader Spécialiste en passation de marché	Aucune	Sans coût

Actions	Date de mis en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût en FCFA
Installations ou présentation des entités en charge du règlement à l'amiable par les autorités administratives	Avant le démarrage des travaux	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	ONG	5 500 000
Acquisition et dotation des comités de registres de plaintes	Une semaine après l'installation	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	ONG	Inclus dans le coût de fonctionnement de l'ONG
Déplacement des membres du comité de gestion des plaintes	Toute la durée du projet	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	Aucune	20 000 000
Fonctionnement des ONGs	Toute la durée du projet	Retard dans le paiement de la prestation Incapacité de l'ONG à fournir la prestation	ONG	RAF Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	Aucune	665 120 000
FORMATION DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES						
Recrutement d'un consultant pour la formation des membres des comités de gestion,	Trois mois après l'entrée en vigueur	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	ONG	Inclus dans le coût de fonctionnement de l'ONG
Session de formation des parties prenantes notamment la Cellule d'Exécution du PAR, le Comité de Suivi du PAR, la Commission travaux, la cellule de coordination du projet sur le MGP des régions sous forme d'atelier (transport et hébergement des participants, honoraires consultants, location véhicule, carburant, salle de réunion + pause-café et déjeuné)	Un mois après l'installation ou la présentation des comités de gestion des plaintes	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale RAF Contrôleur financier Agent comptable	ONG	Inclus dans le coût de fonctionnement de l'ONG
Rédaction du rapport et soumission à la BM	Deux semaines après l'atelier	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	Consultant	Inclus dans l'offre du consultant
SUPERVISION ET SUIVI DU MGP ET RAPPORTAGE						

Actions	Date de mis en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût en FCFA
Missions de supervision de la mise en œuvre du MGP et élaboration des rapports mensuels, trimestriels et annuels de suivi du MGP	Toute la durée du projet	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	ONG	Pris en charge par la composante gestion du projet
Elaboration du rapport d'achèvement et de capitalisation sur le MGP	Clôture du projet	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	Consultant	15 000 000
Sous total						760 620 000

Tableau 12 : Plan d'actions de prévention, d'atténuation et de réponses aux risques de VBG/EAS/HS

Actions	Date de mis en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût en FCFA
Recrutement d'un Spécialiste en développement social et genre de l'UCP	Avant le démarrage du Projet	Retard dans le recrutement	Coordonnateur	TTL SPM	Aucune	Prise en charge dans la Composante 4« Gestion du projet »
Vérification de l'intégration des clauses en lien avec le genre et les EAS/HS dans les dossiers d'appel d'offres, les contrats et PGES-C,	Préparation des DAO, contrats	Aucun	Coordonnateur	Spécialiste en développement social et genre	Aucune	Sans coût
Diffusion de la procédure de signalement, de référencement et de prise en charge des VBG/EAS/HS auprès des parties prenantes institutionnelles et communautaires	Trois mois après l'entrée en vigueur	Aucune	Coordonnateur	Spécialiste en développement social et genre Spécialiste en communication	ONG	Coût inclus dans le coût de diffusion du MGP
Sensibilisation des communautés sur les risques EAS/HS, y compris les risques liés au projet, les comportements interdits par, les services offerts aux survivantes	Avant le démarrage des travaux	Aucun	Coordonnateur	Spécialiste en développement social et genre Spécialiste en communication	ONG	Inclus dans le coût de fonctionnement de l'ONG
Désignation des points d'entrée EAS/HS au sein de l'UCP, et les missions de contrôle et les structures de prises en charge	Deux semaines avant le démarrage de l'atelier de formation	Aucune	Coordonnateur	Spécialiste en développement social et genre	Responsable régionaux des structures en charge de la prise en charge des survivantes	Sans coût
Adoption et signature d'un Code de conduite pour le personnel de l'UCP, des entreprises, missions de contrôle, etc.	Avant le démarrage des travaux	Aucune	Coordonnateur	Spécialiste en développement social et genre	Chef de mission Directeurs des travaux	Sans coût
Cartographie et évaluation de l'offre des structures offrant des services d'accueil, de prise en charge médicale, psychologique, sociale, sécuritaire et juridique aux survivantes d'EAS/HS	Avant le démarrage des travaux	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale RAF	ONG	Inclus dans la prestation de l'ONG

Actions	Date de mis en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût en FCFA
(évaluation des besoins et définition des cadres et modalités de collaboration)						
Signature de protocoles avec les structures en charge de la prise en charge des survivantes	A la suite de la cartographie des structures	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale RAF Contrôleur financier Agent comptable	Responsables des structures de prise en charge des survivantes	40 000 000
Formation périodique de tout le personnel qui intervient dans la mise en œuvre du PCR, des acteurs communautaires, organisations de la société civile, ONG, etc. sur le genre, les EAS/HS, le code de conduite, les principes et procédures de signalement, de référencement et de prise en charge des survivantes d'EAS/HS, les fiches et autres outils de travail	A la suite de la diffusion du MGP et de l'installation des acteurs de gestion des plaintes sensibles aux EAS/HS	Aucun	Coordonnateur	Spécialiste en développement social et genre RAF Contrôleur financier Agent comptable	Aucune	Inclus dans la prestation de l'ONG
Elaboration d'un plan de communication et des modalités de mise en œuvre d'une campagne de sensibilisation sur les risques et le dispositif de prévention et de prise en charge des EAS/HS avec les médias, les organisations de la société civile, les réseaux et associations de lutte contre les EAS/HS (confection de supports de communication, appui aux médias, notamment la presse locale, etc.)	Trois mois après l'entrée en vigueur	Aucun	Service Communication	RAF Spécialiste en développement social et genre Contrôleur financier Agent comptable	ONG	Inclus dans la diffusion du MGP du tableau 9
Prise en charge des cas EAS/HS	Toute la durée du projet	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	ONG	50 000 000

Actions	Date de mis en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût en FCFA
Suivi-évaluation du plan de réponse pour la prévention et la prise en charge des EAS/HS	Toute la durée du projet	Aucune	Coordonnateur	Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et sociale	ONG	Pris en charge par la composante gestion du projet
Sous total						90 000 000

9.4 Budget mise en œuvre du MGP

Le budget de l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes comprenant les aspects VBG/EAS/HS est estimé à huit cent cinquante millions six cent vingt mille (850 620 000) FCFA. Les deux tableaux suivants détaillent respectivement les deux items sus-indiqués :

Tableau 13 : Budget de fonctionnement du MGP

N°	DESIGNATION	QUANTITE	COUT UNITAIRE	TOTAL
1	DIFFUSION DU MGP			
1.1	Diffusion du MGP sur les journaux, le site du projet et sur le site de la Banque	1	3 000 000	3 000 000
1.2	Préparation et acquisition des outils de communication (dépliants, Kakemonos, affiches, reprographie du MGP, etc.)	1	30 000 000	30 000 000
1.3	Atelier de partage du MGP avec les parties prenantes	11 régions	2 000 000	22 000 000
2	MISE EN PLACE DES INSTANCES DE GESTION DES PLAINTES			
2.1	Installations ou présentation des entités en charge du règlement à l'amiable par les autorités administratives	11 régions	500 000	5 500 000
2.2	Déplacement des membres du comité de gestion des plaintes	11 régions	Forfait	20 000 000
2.3	Fonctionnement des ONGs	(8 ONGS)	665 120 000	665 120 000
3	SUPERVISION ET SUIVI DU MGP ET REPORTAGE			
3.1	Elaboration du rapport d'achèvement et de capitalisation sur le MGP	1 rapport	Forfait	15 000 000
4	PLAN D' ACTIONS DE PREVENTION, D' ATTENUATION ET DE REPONSES AUX RISQUES DE VBG/EAS/HS			
4.1	Signature de protocoles avec les structures en charge de la prise en charge des survivantes	1	Forfait	40 000 000
4.2	Prise en charge des cas EAS/HS	Provision	50 000 000	50 000 000
	TOTAL			850 620 000

XII- CONCLUSION

Le présent document décrit le Mécanisme de Gestion de plaintes dans le cadre de la mise en œuvre du PCR CI. Il a été élaboré en conformité avec les instruments de sauvegarde Environnementales et Sociale : cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), Cadre de Politique de Réinstallation (CPR), le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

Il détaille l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le PCR-CI pour faciliter les potentiels plaignants à soumettre leurs plaintes.

De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, les activités ayant un impact négatif sur l'environnement ou la société.

ANNEXE
MODELES DE FICHES DE GESTION DES PLAINTES

Fiche d'enregistrement des plaintes

Projet	
Région	
Département	
Commune ou sous-préfecture	
Village	
Contact :	
Lieu de résidence (quartier) du plaignant :	
N° de la plainte	
Nom du plaignant :	
Adresse ou numéro de téléphone	
Adresse ou numéro d'une personne de contact	
Date de la plainte :	
Mode de saisie :	
Objet de la plainte :	
Description sommaire de la plainte :	
Type de la plainte	
Plaignant a-t-il reçu un accusé de réception de sa plainte ?	Oui Non Si oui à quelle date et heure ?
Plainte reçue par (nom, signature, date)	

NB : toutes les pages du cahier registre doivent être numérotées, paraphées et scellées par le cachet de la gestion des plaintes pour se rendre compte le plus rapidement possible de la disparition d'une plainte arrachée dans le cahier registre si cela arrive.

Les réponses du Projet seront adressées au plaignant sous la forme suivante, à laquelle le plaignant pourra signifier sa satisfaction ou non.

Date :

Région de.....

Département de.....

Commune de.....
 Village de.....
 Nom de l'instance de gestion des plaintes
 Contact :.....

Fiche d'accusé de réception des plaintes :

Nom du plaignant ou nom de l'organisation soumettant la plainte (si le plaignant souhaite garder l'anonymat) suivi de son adresse :.....

Soumise : en personne ou par voie postale/courriel, téléphone.....

Madame/Monsieur,

Objet: plainte au sujet de
 (mettre le nom de l'instance de gestion de la plainte)de gestion des plainte de..... accuse réception de votre plainte en date du l'instance prend en compte vos préoccupations et vous remercie d'avoir soumis votre plainte. Il mettra tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité. L'instance de gestion des plaintes est doté de procédures de règlement pour examiner et traiter les plaintes. Conformément aux procédures du MGP, l'instance de gestion des plaintes déterminera si votre requête satisfait les critères de recevabilité, puis envisagera les prochaines étapes. L'instance de gestion des plaintes vous tiendra informé dans un délai maximal de jours à compter de la date du dépôt. Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Le Président

Fiche présentant les réponses du Projet adressées au plaignant

Désignation	Réponse proposée	Date
Proposition du comite de gestion des plaintes pour un règlement à l'amiable :		
Réponse du plaignant :		

La décision finale relative à la plainte sera inscrite de la manière le modèle suivant :

Fiche relative à la décision finale à la plainte

Date de la résolution :	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord, Procès-Verbal, etc.) :	
Signature du président du comité de gestion des plaintes ou de son Représentant :	
Signature du plaignant :	

