



République Togolaise



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Groupe de la Banque mondiale

Ministère des Transports Routiers, Aériens et
Ferroviaires (MTRAF)

**Projet Corridor économique Lomé-Ouagadougou-Niamey
(PCE- LON)**

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU
PROJET CORRIDOR ECONOMIQUE LOME-
OUAGADOUGOU-NIAMEY**

(PCE-LON)

Janvier 2023

SOMMAIRE

SOMMAIRE	II
SIGLES ET ABREVIATIONS	III
GLOSSAIRE.....	IV
INTRODUCTION	1
I- PRESENTATION DU PROJET ET ACTIVITES SOURCES DE PLAINTES.....	2
1.1. PRESENTATION DU PROJET	2
1.2. BENEFICIAIRES DU PROJET	2
II- APPROCHE METHODOLOGIQUE DE L'ELABORATION DU MGP.....	3
2.1. RECHERCHE DOCUMENTAIRE.....	3
2.2. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES	4
2.3. CONSULTATION DES DIFFERENTES PARTIES PRENANTES	4
2.4. REDACTION DU DOCUMENT PROVISoire DE MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DU PROJET CE-LON	4
2.5. MECANISMES EXISTANTS DE RESOLUTION DES PLAINTES AU NIVEAU LOCAL	5
2.6. REFERENTS SOCIAUX DANS LES COMMUNAUTES BENEFICIAIRES	5
2.7. APPROBATION ET MISE EN ŒUVRE DU MGP DU PCE-LON PCE-LON	6
III- PRESENTATION DU MGP DU PCE-LON.....	6
3.1. FINALITE ET OBJECTIFS DU MGP.....	6
3.2. PRINCIPES FONDATEURS REGISSANT LE MGP DU PCE-LON.....	7
- LA FICHE D'ACCUSE DE RECEPTION D'UNE PLAINTe ELIGIBLE ;	18
IV- SUIVI DU MGP	21
4.1. GENERALITES SUR LE SUIVI DU MGP	21
4.2. LES INDICATEURS	21
V- PLAN D'ACTION ET BUDGET DU MGP DU PCE-LON.....	22
CONCLUSION	26
ANNEXES.....	27
ANNEXE 1 : FICHE DE RESOLUTION DES PLAINTES	27
ANNEXE 2 : REPERTOIRE DE L'ARCHIVAGE DES PLAINTES POUR LE SUIVI.....	29
ANNEXE 3 : MODELE DE REGISTRE DES PLAINTES	30
ANNEXE 4 : ACTIVITES SOURCES DE PLAINTES PAR COMPOSANTE DU PROJET.....	32
ANNEXE 5 : POINTS D'ECHANGES AVEC ACTEURS CIBLES	36
ANNEXE 6: SCHEMA DU DISPOSITIF DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE DU PROJET PCE-LON.....	39
ANNEXE 7 : QUELQUES PROCES-VERBAUX	42
ANNEXE 8 : QUELQUES LISTES DE PRESENCES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

SIGLES ET ABREVIATIONS

CDB	Comité de développement à la base
CDQ	Comité de développement du quartier
CERC	Composante d'Interventions d'Urgence
CGES	Cadre de gestion environnementale et sociale
CGP	Comité de gestion des plaintes
CPR	Cadre de politique de réinstallation
CVD	Comité villageois de développement
DR	Directeur régional
DTRF	Direction des transports routiers et ferroviaires
EAS	Exploitation, abus sexuel
HS	Harcèlement sexuel
MGP	Mécanisme de gestion des plaintes
MTRAF	Ministère des transports routiers, aériens et ferroviaires
ONG	Organisation non gouvernementale
PO	Politique opérationnelle de la Banque mondiale
PAO	Plans d'action opérationnel
PCE-LON	Projet corridor économique Lomé-Ouagadougou-Niamey
PEES	Plan d'engagement environnemental et social
PCE - LON	Projet corridor économique Lomé – Ouagadougou – Niamey
PGMO	Procédure de gestion de la main-d'œuvre
PMPP	Plan de mobilisation des parties prenantes
PRMP	Personne responsable des marchés publics
QHSE	Qualité hygiène sécurité environnement
RN1	Route Nationale n°1
UCP	Unité de coordination du projet
VBG	Violence basée sur le genre
VCE	Violence contre les enfants

GLOSSAIRE

- *Plainte*

Est appelée plainte une expression d'insatisfaction qui se rapporte aux actions ou inactions d'un acteur de mise en œuvre (unité de coordination du projet ou autre acteur), ou de la part d'un individu impliqué dans la mise en œuvre du projet. Elle est aussi une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulées par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne, manifestant un intérêt pour le projet.

- *Plainte sensible*

Il s'agit entre autres des plaintes portant sur des exploitations et abus sexuels, harcèlements sexuels, violences basées sur le genre et violences faites contre les enfants. Les plaintes relatives aux interventions du projet peuvent porter sur ces questions sensibles qui doivent être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants.

- *Doléances*

Il s'agit des sollicitations ou des demandes adressées à l'unité de coordination du PCE-LON pour une bonne réussite de ses interventions ou pour le bien des bénéficiaires ou acteurs impliqués.

- *Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)*

Il s'agit d'un système consistant à recevoir, enquêter et répondre aux préoccupations ou aux plaintes formulées exprimées par les parties prenantes (NES 1-10, 2018)

C'est aussi un outil qui a pour objectif d'offrir aux parties prenantes la possibilité de dénoncer la violation d'un droit ou la commission d'un fait préjudiciable au projet et de demander une réparation ou la cessation du tort causé à autrui.

- *Parties prenantes du projet*

Les parties prenantes du PCE-LON regroupent les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant ou ayant un intérêt spécifique à un niveau quelconque de la mise en œuvre. Elles se composent de (PMPP PCE-LON):

- ✓ **Syndicats des conducteurs et des usagers de la route** : Représentant tous les transports du corridor ;
- ✓ **Communautés d'accueil** : Populations locales/ communautés locales riveraines aux sites des travaux ;
- ✓ **Organisations de la société civile** : ONG, associations ;
- ✓ **Administration** : Acteurs étatiques (directions régionales des travaux publics ; des transports terrestres, ferroviaire et aériens, de l'inspection du travail et des lois sociales, des services des affaires sociales, les agences de communication, etc.) ;
- ✓ **Autorités locales** : mairies, chefferies traditionnelles, CCD, CVD et CDQ
- ✓ **Organes d'exécutions des travaux, et contrôle** : Entreprises et bureaux d'étude

L'expression « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; ou qui peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les personnes affectées par le Projet (PAP).

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et des groupes culturels.

Au regard des activités envisagées, les parties prenantes susceptibles d'être directement affectées par le projet pourraient se composer de travailleurs directs et de travailleurs indirects. Les travailleurs directs sont les employés du projet disposant de contrats formels. Les travailleurs indirects sont des agents d'entreprises partenaires du projet et des agents des entreprises en sous-traitance, etc.

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

Selon la *Note de Bonnes Pratiques* de la Banque mondiale¹, P.6, la violence basée sur le genre est une expression générique qui s'entend de tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes. Elle englobe des actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté, que ce soit dans la sphère publique ou dans la sphère privée.

La VBG touche de manière disproportionnée les femmes et les filles au cours de leur vie et prend de nombreuses formes, y compris des abus sexuels, physiques et psychologiques.

Pour déterminer si un acte peut être assimilé à la VBG, il faut considérer si cet acte reflète et/ou renforce les rapports de force inégaux entre hommes et femmes.

- ***Prestataire de services de prise en charge de la VBG***

Le prestataire de services de prise en charge de la VBG est une organisation offrant des services dédiés aux survivants/victimes de VBG, comme des services de santé, un appui psychosocial, un refuge, une aide juridique, des services de sécurité/protection, etc.

- ***Harcèlement sexuel***

Le harcèlement sexuel est une avance sexuelle importune et indésirable. C'est un enchaînement d'agissements hostiles et à connotation sexuelle, dont la répétition et l'intensité affaiblissent psychologiquement la victime. Les demandes de faveurs sexuelles qui créent un environnement hostile ou offensant et autre contact verbal ou physique de nature sexuelle font partie du harcèlement.

¹ <http://pubdocs.worldbank.org/en/215761593706525660/ESF-GPN-SEASH-in-major-civil-works-French.pdf>

- *Exploitation sexuelle*

L'exploitation sexuelle est le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuels, 2017, p.6). C'est une forme de violence utilisée à des fins sexuelles et commerciales. Elle comprend donc la participation à la prostitution, à la distribution, à la possession et à la production de pornographie, à l'esclavage sexuel, ou au tourisme sexuel, etc.

- *Abus sexuels*

L'abus sexuel est toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5). C'est une action à caractère sexuel blessant ou risquant de blesser, physiquement ou émotionnellement, impliquant un partenaire.

- *Auteurs potentiels d'EAS/HS*

Les auteurs potentiels d'exploitation et d'abus sexuels ainsi que du harcèlement sexuel peuvent être toute personne associée ou non au projet, non seulement les ouvriers du bâtiment, mais aussi les consultants et les employés du projet chargés de superviser les travaux de génie civil ou d'entreprendre des activités d'assistance technique ou des études, ou le personnel de sécurité embauché etc. pour protéger un chantier.

- *Consentement*

Le consentement est un élément clé de la VBG, particulièrement pour ce qui est de l'exploitation et des abus sexuels ainsi que du harcèlement sexuel. Le consentement doit être éclairé, fondé sur une appréciation et une compréhension claire des faits, des implications et des conséquences futures d'une action.

Afin de donner son consentement, la personne concernée doit être en possession de tous les détails pertinents au moment où le consentement est donné et être en mesure d'évaluer et de comprendre les conséquences d'une action. Elle doit aussi être consciente du droit de refuser de s'engager dans une action et/ou de ne pas y être contrainte (c'est-à-dire par des considérations financières, la force ou des menaces), et pouvoir exercer ce droit.

- *Enfants*

La Banque mondiale considère comme enfant toute personne âgée de moins de 18 ans (Note de Bonne Pratique de la Banque mondiale, 2020).

Les enfants ne sont pas en mesure de donner un consentement parce qu'ils n'ont pas la capacité et/ou l'expérience requises pour anticiper les conséquences d'une action, et ils peuvent ne pas comprendre leur droit au refus ou être habilités à l'exercer.

Toute méprise sur l'âge de l'enfant et son consentement ne peut être invoquée comme moyen de défense contre l'exploitation et les abus sexuels sur enfant. Toute relation sexuelle avec des personnes âgées de moins de 18 ans est donc considérée comme un acte d'exploitation sexuelle sur enfant.

- ***Survivant(e)/victime***

Une personne ayant subi n'importe quel type de violence basée sur le genre (VBG). Les termes « victime » et « survivant(e) » sont interchangeables. « Victime » est un terme souvent utilisé dans les domaines juridique et médical. « Survivant(e) » est le terme généralement plus usité dans les secteurs d'appui psychosocial, car il est plus flexible

- ***Approche centrée sur les survivants***

C'est une approche qui favorise le rétablissement du survivant et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et ses souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions. L'approche centrée sur les survivants se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels, quel que soit leur rôle dans leurs échanges avec les survivants de violences sexuelles ou d'autres formes de violence (surtout des femmes et des filles, mais aussi des hommes et des garçons). L'approche centrée sur les survivants vise à créer un environnement favorable dans lequel les intérêts des survivants sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivants sont traités avec dignité et respect.

- ***Réclamation***

C'est l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part d'un plaignant. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation du préjudice subi et/ou une action correctrice. Dans le cadre du projet, la réclamation est toute contestation ou préoccupation d'une partie prenante dudit projet par rapport aux dommages causés ou intérêts mis en jeu lors de la mise en œuvre des activités en vue de rétablir le droit et/ou leur réparation.

- ***Reddition des comptes***

La reddition des comptes désigne généralement l'action par laquelle le projet doit, de manière plus ou moins périodique, rendre des comptes à ses parties prenantes y compris les PAP. La reddition de comptes désigne sous ce document, l'opération qui découle de l'obligation de répondre de l'exercice d'une responsabilité, celle de gérer les plaintes liées à la mise en œuvre du PCE-LON. Elle renforce la valeur de transparence au sein du projet et de son MGP et dans ses relations avec ses parties prenantes.² Ainsi, elle permet d'augmenter la crédibilité du MGP du projet et de renforcer sa légitimité auprès des parties prenantes et des PAP consultées dans le cadre dudit projet.

La reddition des comptes est essentielle pour toute organisation, notamment le PCE-LON, car elle permet de faciliter la communication et la gestion efficace des plaintes des parties prenantes qui sont deux éléments clés pour la réussite et la pérennité du projet et de son MGP. La reddition des comptes répond à l'impératif de communication avec les parties prenantes et de divulgation

² <http://gouvernanceexpert.com/gouvernance/reddition-comptes-mecanismes-de-concretisation-de-gouvernance/>

« [...] en temps opportun d'informations exactes [pertinentes et justes] sur tous les sujets significatifs concernant [le projet et son MGP], notamment la situation financière, les résultats [...] » (OCDE, 2004, p.22)³.

Elle ne concerne pas seulement l'information comptable et financière, mais toute information pertinente pour les parties prenantes, notamment celle relative aux pratiques en matière de gouvernance du projet et de la gestion des plaintes, aux stratégies et résultats obtenus en matière de normes environnementales et sociales, aux relations qu'elle entretient avec les communautés.

- ***Groupes marginalisés et vulnérables***

Il s'agit souvent d'individus se trouvant en marge de leur communauté sur le plan économique, politique, culturel et social, pour des raisons explicites ou non. Ce sont celles et ceux qui se trouvent exclus ou relégués à un rang inférieur de la société d'une façon ou d'une autre. Ces personnes n'ont généralement pas équitablement accès aux ressources nécessaires pour réaliser leur potentiel ou protéger leurs droits ce qui les rend vulnérables face à l'insécurité, à la discrimination et aux problèmes de santé, y compris mentale.

Toutefois, il ressort que les personnes vulnérables sont entre autres :

- des personnes (hommes, femmes et jeunes filles et garçons) des zones d'accueils des infrastructures du projet notamment les centres d'écoute et d'information des femmes, des parkings, susceptibles d'être exclues dans l'exploitation de ces infrastructures en raison de leur marginalisation ;
- des personnes vivant avec un handicap ;
- des personnes du 3^{ème} âge;
- des migrants en transit par le Togo ;
- des personnes en situation de précarité ou celles issues des catégories vulnérables (orphelins, personnes démunies ; veuves, veufs, etc.) ;
- des personnes appartenant à des groupes de minorité dites « défavorisées » ou celles ayant une orientation sexuelle particulière, des malades chroniques, etc. ;
- femmes chefs de ménage ;
- les personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté
- etc.

³ Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) (2004). Principes de gouvernement d'entreprise de l'OCDE. In OCDE. Accueil de l'OCDE, Gouvernement d'entreprise, <http://www.oecd.org/fr/gouvernementdentreprise/principesdegouvernementdentreprisesdelocde.htm>

INTRODUCTION

Le Gouvernement de la République togolaise, dans la perspective de renforcer sa performance logistique et améliorer la connectivité de la RN1 (Lomé-Cinkassé), a adressé le 18 septembre 2018 une requête à la Banque mondiale pour participer à la préparation et à la mise en œuvre du Projet Corridor Economique Lomé-Ouagadougou-Niamey (PCE-LON). Le coût estimé du projet pour le Togo est de 120 millions de dollars US pour une durée de mise en œuvre de 06 ans. Le projet a été classé dans la catégorie environnementale et sociale « B » des politiques opérationnelles de sauvegarde de la Banque.

Ainsi le PCE-LON a déclenché trois politiques opérationnelles : la PO/BP 4.01 (l'Evaluation environnementale y compris la participation du public), la PO/BP 4.11 (les Ressources culturelles physiques) et la PO/BP 4.12 (Réinstallation involontaire).

Ces politiques opérationnelles ont conduit à l'élaboration des outils de base en matière de sauvegarde environnementale et sociale que sont le Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES), le Cadre de politique de réinstallation (CPR). Bien que le PCE-LON s'inscrive dans les politiques opérationnelles, une attention particulière est accordée au cadre environnemental et social de la Banque afin que le projet soit en harmonie avec les nouvelles exigences de sauvegarde. C'est dans cet ordre que le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) et les Procédures de gestion de la main-d'œuvre (PGMO) ont été préparé par le projet.

Ainsi, dans l'objectif de prendre en compte et de gérer les plaintes/griefs et doléances dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, le présent mécanisme de gestion des plaintes est proposé.

Il clarifie la procédure d'enregistrement, de traitement et de remontée des données relatives aux plaintes et de documentation des plaintes dans le cadre du PCE-LON.

Il s'adresse à toutes les parties prenantes du Projet, en l'occurrence les acteurs de mise en œuvre des activités, les bénéficiaires des actions du projet, les prestataires de services, les partenaires d'appui technique au niveau national, les associations professionnelles ou syndicats (de routiers entre autres et autres associations), les organisations non gouvernementales, les organisations communautaires, le partenaire technique et financier, etc. Il permettra :

- à tout individu, groupe de personnes, toute ou partie d'une communauté affectée par le projet, ou des potentielles Personnes affectées par le projet (PAP), ou encore à toute autre partie concernée par le projet, de pouvoir donner un avis sur un aspect de la mise en œuvre du projet, ou sur un quelconque désagrément subi ou une insatisfaction sur un service rendu dans le cadre des activités du projet ;
- à l'Unité de coordination du projet (UCP) de répondre aux préoccupations et attentes des populations bénéficiaires et riveraines des sous projets socio-économiques communautaires, en termes de prévention et de gestion des conflits en vue d'assurer une mise en œuvre paisible des activités ;
- d'établir une bonne relation entre les acteurs de mise en œuvre et les communautés bénéficiaires et riveraines des sous projets.

Ce mécanisme est conçu pour répondre rapidement aux préoccupations ou aux plaintes relatives à la mise en œuvre des activités du projet, à travers un processus transparent et facile à comprendre qui prévoit un retour d'informations aux parties concernées dans une langue

qu'elles comprennent, sans représailles, et qui fonctionnera de manière indépendante et objective.

Le présent mécanisme présente les orientations et procédures pour permettre aux différentes parties prenantes, une gestion efficace des plaintes durant la mise en œuvre du projet.

I- PRESENTATION DU PROJET ET PRINCIPAUX BENEFICIAIRES

1.1. Présentation du projet

1.1.1. Objectif de développement du Projet

L'objectif de développement du projet est d'améliorer la connectivité régionale et les infrastructures socio-économiques communautaires le long du corridor entre le Togo, le Burkina Faso et le Niger.

1.1.2. Composantes du Projet

Pour atteindre l'objectif de développement et les différents résultats attendus, le PCE-LON sera mis en œuvre à travers (05) composantes :

- ❖ **Composante 1** : Amélioration des infrastructures et introduction des systèmes de transport intelligents sur le corridor Lomé-Ouagadougou-Niamey ;
- ❖ **Composante 2** : Amélioration de la qualité des services de transport et de transit le long du corridor ;
- ❖ **Composante 3** : Amélioration des infrastructures communautaires et des voies d'accès pour soutenir le développement économique local et la résilience des populations autour du corridor ;
- ❖ **Composante 4** : Appui à la mise en œuvre du projet aux niveaux régional et national ;
- ❖ **Composante 5** : Composante d'intervention d'urgence du contingent.

Cette composante d'intervention d'urgence éventuelle (CERC) est intégrée au projet pour les besoins d'assistance en cas de situation d'urgence. Cela permettra une réaffectation rapide des fonds du projet en cas de crise naturelle ou artificielle pendant la mise en œuvre du Projet CE-LON.

1.2. Bénéficiaires du projet

Les principaux bénéficiaires du projet sont entre autres : les producteurs locaux de biens échangeables entre les trois pays, les transporteurs, les commerçants, les consommateurs, en particulier les femmes.

Plus spécifiquement, il s'agit de :

- camionneurs usagers du corridor acheminant les cargaisons de marchandises vers le Burkina Faso, le Niger et vers les autres pays du sahel ;
- résidents des villes/localités le long du corridor ;
- associations et groupements des agropoles de la Kara et de l'Oti ;
- camionneurs usagers des axes de desserte des agropoles de la Kara et de l'Oti ;
- camionneurs bénéficiant du financement du PCE-LON en vue du renouvellement du parc automobile ;
- bénéficiaires des centres routiers installés par le projet le long du corridor ;

- bénéficiaires des centres d'écoute et autres infrastructures communautaires à proximité des routes de desserte à améliorer;
- femmes et hommes bénéficiaires des centres d'écoute et d'informations, des forages et autres infrastructures communautaires à améliorer à proximité des routes de desserte ;
- camionneurs bénéficiant des services des centres routiers à mettre en place dans le cadre du PCE-LON ;
- populations bénéficiaires des infrastructures socioéconomiques et communautaires à mettre en place dans le cadre du PCE-LON ;
- autorités (Maires et Préfets) des villes/localités le long du corridor qui bénéficieront du renforcement des capacités et du soutien institutionnel qui sera fourni par le PCE-LON;
- personnes qui seront temporairement employées et/ou bénéficiant de formations qualifiantes pour travailler sur les sous-projets d'investissements ou d'infrastructures financés par le PCE-LON. La préférence sera accordée aux jeunes chômeurs locaux et aux femmes, afin d'améliorer leurs revenus et leurs moyens d'existence ;
- bénéficiaires des formations sur l'écoconduite et les pratiques d'entretien régulier des véhicules en vue d'améliorer l'efficacité énergétique et le fonctionnement de ces véhicules ;
- etc.

Ces bénéficiaires peuvent revendiquer le respect de leurs droits ou dénoncer certaines pratiques jugées non conformes sur le plan social, environnemental ou économique. Ainsi, des conflits susceptibles de compromettre la participation active de toutes les parties prenantes à l'atteinte des objectifs du projet peuvent naître.

II- APPROCHE METHODOLOGIQUE DE L'ELABORATION DU MGP

Le présent MGP a été élaboré par les spécialistes en *sauvegardes (Développement social, environnementale, et VBG)* du PCE-LON avec l'appui de plusieurs acteurs, notamment les experts en sauvegardes sociale et environnementale des autres projets financés par la Banque mondiale, les directions techniques du Ministère des Transports Routiers, Aérien et Ferroviaire (MTRAF), notamment la Direction des transports routiers et ferroviaires (DTRF) et autres directions du Ministère.

Le processus d'élaboration du document de mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PCE-LON, a suivi les étapes suivantes :

- la recherche documentaire ;
- la consultation des parties prenantes et l'analyse de la situation endogène des mécanismes de gestion des plaintes des structures et communautés consultées ; ;
- l'élaboration du document provisoire du MGP ;
- l'organisation d'un atelier de validation technique du document.

2.1. Recherche documentaire

La recherche documentaire a consisté à consulter les documents essentiels du PCE-LON notamment, l'Accord de Financement, le document du projet (PAD), les rapports des études réalisées (CGES, CPR, PMPP, EIES et PAR du tronçon Aouda-Kara, le Manuel de procédures administratives, financières et comptables du projet (MEP), etc. Cette recherche documentaire a permis de relever les principaux enjeux auxquels fait face le PCE-LON et qui peuvent faire objets de plaintes.

2.2. Identification des parties prenantes

Dans le cadre de l'élaboration du MGP du PCE-LON, nous entendons par parties prenantes, l'ensemble des personnes et des organisations qui sont en lien avec le projet. Elles sont soit, directement impliquées dans la conduite des activités, soit elles sont impactées par la mise en œuvre des activités du projet.

Il faut préciser qu'une identification des parties prenante a été faite dans le PMPP du PCE-LON. Celle-ci a été actualisée dans le cadre de l'élaboration du MGP dudit projet.

Elle vise à répertorier les différentes catégories d'acteurs impliqués et/ou qui seront affectés par la mise en œuvre du PCE-LON au Togo. Ces acteurs ont fait l'objet d'une consultation individuelle et/ou collective (interne et externe). Cette identification des parties prenantes permettra également d'avoir une meilleure connaissance de ces acteurs afin de diversifier les lieux de dépôt des plaintes mais aussi de les multiplier pour rapprocher de ces lieux les bénéficiaires et riverains des sous projets

Les acteurs clés qui se situent au plan interne sont à tous les niveaux de la hiérarchie du Ministère des Transports Routiers, Aérien et Ferroviaire, notamment le Cabinet, le Secrétariat Général du Ministère, la Direction des transports routiers et ferroviaires (DTRF) et autres directions du Ministère, les différents comités (d'orientation et de pilotage) et l'Unité de Coordination du projet (UCP).

Les acteurs au niveau externe sont notamment les autres ministères (Travaux publics, Action Sociale, promotion de la femme et alphabétisation, désenclavement et pistes rurales, environnement et ressources forestières, etc.) et structures impliquées dans la mise en œuvre du Projet, les populations bénéficiaires des Communes et des Préfectures le long du corridor et des pistes desservant les agropoles, les entreprises des travaux et autres prestataires de services, etc.

2.3. Consultation des différentes parties prenantes

Les consultations publiques et individuelles ont concerné les autorités locales (maires, préfets, conseillers, chefferie traditionnelle, Comité de Développement du Quartier, Comité Villageois de Développement, Comité de Développement Cantonal, etc.) et surtout les populations à la base. Ces consultations ont permis d'assurer l'implication des parties prenantes dans le processus d'élaboration du MGP en se basant sur les expériences endogènes de chaque structure consultée.

Ainsi, plusieurs rencontres sont tenues dans les grandes agglomérations sur le tronçon Aouda-Kara, dans les villages riverains des pistes d'accès aux agropoles de Kara et de l'Oti, dans les villages abritant les futurs centres routiers, centres d'écoute et forages. Au cours de ces consultations, des échanges et des discussions ciblées sous forme d'entretiens semi structurés ont été menés avec les autorités locales et sous forme de focus group avec les populations autour de la thématique des mécanismes de résolution et de gestion des plaintes. La collecte des données s'est déroulée du 2 au 7 octobre 2022 et a permis de toucher quinze structures étatiques (déconcentrées et décentralisées), de la société civile et la chefferie traditionnelle.

2.4. Rédaction du document provisoire de mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PCE-LON

La phase de collecte de données a été suivie du traitement, de l'analyse et de l'interprétation. Les résultats obtenus après les consultations auprès des différentes parties prenantes ont orienté le choix du mécanisme arrêté pour le PCE-LON.

2.5. Organisation d'un atelier de validation technique du rapport du MGP

Afin d'améliorer le document du MGP du PCE-LON, il est organisé un atelier de validation technique du document provisoire. Cet atelier organisé du 31 octobre au 04 novembre 2022 est élargi aux acteurs du Ministère des Transports Routiers, Aérien et Ferroviaire (MTRAF), notamment la Direction des transports routiers et ferroviaires (DTRF) et d'autres directions du Ministère et aux Spécialistes en sauvegardes sociale et environnementale des autres projets financés par la Banque mondiale.

2.5. Mécanismes existants de résolution des plaintes au niveau local

Les consultations menées dans les différentes villes/localités bénéficiaires du projet montrent qu'il existe un mécanisme local de résolution des plaintes qui se base sur la chefferie traditionnelle notamment, les chefs de quartiers, de villages et de cantons qui reçoivent toute plainte venant de la population.

Ces chefs sont assistés par les notables et les présidents de CDQ, CVD, CCD quand la plainte est liée au développement du quartier, du village ou du canton. Très souvent, les plaintes sont résolues au bout d'un temps record (une semaine environ) en séance de résolution des plaintes en présence du plaignant et de l'accusé. Si la plainte n'est pas résolue, elle est transmise à l'instance supérieure.

Il s'agit là du système endogène de résolution des plaintes au niveau local. Dans la résolution des plaintes au niveau local, les chefs traditionnels garants des Us et Coutumes ont une mission régaliennne de conciliation et de réconciliation entre le plaignant et l'accusé. La justice traditionnelle est d'abord et avant tout dans la logique du règlement à l'amiable pour semer la paix entre ces deux sujets que la cour royale considère comme ses enfants. Le Chef du Village de Kpevego (région maritime) l'a confirmé en ces termes : « *c'est le devoir de la Chefferie de traiter les griefs et plaintes au sein de la cité et de concilier tous les fils du terroir pour garantir une paix sociale durable* ».

Les Maires le long du corridor, gèrent déjà les plaintes relatives aux problèmes liés au développement de leur ressort territorial (accidents le long du corridor, problèmes fonciers, mariage précoce...). Ils font appel, au besoin, à la police ou à la gendarmerie pour faire respecter les décisions prises dans le cadre de la gestion des plaintes liées aux accidents de circulation le long du corridor. Selon le Maire de la Commune Oti 1, « *il nous est parvenu plusieurs plaintes relatives à l'usage de l'axe routier N° 1 Lomé-Cinkassé et d'autres plaintes que nous avons traité dans le passé. Nous passons toujours par la conciliation, ce qui contribue à l'apaisement des populations de façon globale au sein des collectivités locales* ».

2.6. Référents sociaux dans les communautés bénéficiaires

Dans les zones cibles du projet, les référents sociaux sont essentiellement marqués par les règles de la tradition, des divinités, des rites et de la morale c'est-à-dire le savoir-vivre dans une société notamment africaine.

Les communautés de ces différentes localités consultées jusqu'à nos jours, ont conservé des valeurs, des interdits et des tabous dont les origines remontent aux aïeux. Ces éléments sont le socle du vivre ensemble au sein de ces communautés. Ces tabous sont pour certains des cas de reconnaissance d'un acte salvateur à l'égard des aïeux opéré par un arbre, un animal ou un objet et pour d'autres, une exigence des divinités implantées dans la localité.

De façon générale, toutes les populations le long du corridor conviennent que ce qui est à redouter le plus dans ces projets de grandes envergures est la convoitise des femmes d'autrui par les ouvriers et personnel exécutant du projet. Ces informations d'éveil sont à prendre au

sérieux tout au long de l'exécution des travaux du projet. Afin d'éviter ou de limiter la survenue de ces risques, l'équipe des sauvegardes (sociale, environnementale et VBG) appuyée par les ONG recrutées feront des sensibilisations périodiques avant, pendant et même après les des travaux.

2.7. Approbation et mise en œuvre du MGP du PCE-LON

Le MGP du PCE-LON sera soumis pour approbation à la Banque mondiale.

Après l'approbation, les différents comités de gestion des plaintes seront mis en place et formés et le MGP sera disséminé dans les différentes zones d'intervention du projet suivant la progression des activités.

III- PRESENTATION DU MGP DU PCE-LON

3.1. Finalité et objectifs du MGP

3.1.1. Finalité du MGP

La finalité du MGP est de susciter l'adhésion des communautés et autres parties prenantes aux objectifs du projet.

3.1.2. Objectifs du MGP

L'objectif général du mécanisme est de répondre aux préoccupations, plaintes et doléances dans le cadre de l'exécution des activités du PCE-LON d'une façon rapide, efficace, équitable, transparente, participative, respectueuse de la culture locale et facilement accessible à toutes les parties touchées par le projet, sans frais ni rétribution.,.

Il s'agit de mettre à la disposition des personnes et communautés affectées ou potentiellement affectées par les activités du PCE-LON, des personnes lésées, des possibilités de soumettre leurs plaintes et doléances et s'assurer que lesdites préoccupations sont promptement prises en compte, analysées et traitées selon les dispositions prévues par le présent MGP.

De façon spécifique, le MGP vise à :

- établir un système [efficace, transparent, opportun, équitable, participatif et non discriminatoire] de gestion [soumission, réception, 'enregistrement, de traitement, et résolution] des plaintes, préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
-
- élaborer un mécanisme efficace et participatif de gestion (enregistrement, traitement et résolution) des plaintes qui tienne compte des avis et préoccupations de toutes les parties prenantes ;
- Favoriser l'identification et la résolution précoces de ces préoccupations ;
- Faciliter, grâce à des protocoles de référence, l'accès aux services de prise en charge (médicaux, psychosociaux et juridiques) pour les survivantes de VBG et EAS/HS
- préciser les dispositions claires de fonctionnement du mécanisme et de renforcement de capacités des parties prenantes impliquées dans le MGP du PCE-LON ;
- mettre en place un système de suivi-évaluation , rapport et contrôle du traitement effectif des plaintes.

Ce mécanisme n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet d'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement prises en compte et traitées, de façon efficace.

3.1.3. Avantages du MGP

A travers la réalisation de ces objectifs, le MGP permettra de :

- rectifier les erreurs non intentionnelles ;
- apprendre par expérience en dégagant et en analysant les enseignements tirés du processus du MGP, afin de créer une valeur ajoutée pour les interventions futures, tout en sachant ce qui peut créer les conflits et l'amélioration continue du MGP ;
- renforcer la réputation du PCE-LON au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes principalement les personnes affectées par les activités du projet ;
- créer un environnement confiant, exempt d'abus pour la mise en œuvre du projet ;
- permettre aux bénéficiaires d'exprimer leurs voix en créant un sens d'appropriation.

3.1.4. Champ d'actions du MGP

Les formulations d'insatisfactions, d'observations, de suggestions, quel que soit le mode d'expression (écrit/oral) et le mode de recueil seront traitées dans le cadre de ce MGP.

Ainsi, toute personne insatisfaite des services du PCE-LON ou qui estime avoir subi un préjudice de quelque nature qu'il soit du fait des activités de ce dernier et qui désire déposer une plainte peut le faire.

Au cours de la mise en œuvre du projet, les plaintes qui apparaîtront au cours de la mise en œuvre du P CE-LON, peuvent être liées :

- au déficit d'informations sur les activités du projet ;
- à la mauvaise exécution des marchés du projet ;
- aux erreurs dans le ciblage et l'identification des bénéficiaires camionneurs et autres bénéficiaires devant jouir des actions du PCE-LON ;
- aux erreurs dans le recensement des PAP ;
- au désaccord éventuel sur des limites de parcelles expropriées pour cause d'utilité publique ;
- aux conflits sur la propriété d'un bien affecté par le PCE-LON ;
- aux impacts sociaux et environnementaux pendant les travaux du PCE-LON notamment, le dégagement de poussières, les nuisances sonores et olfactives, les vibrations, la dégradation du cadre de vie, du paysage, l'accumulation des déchets de chantier, des risques d'accident, etc..
- au non-respect du code de conduite, y compris l'interdiction de l'utilisation de l'exploitation et des abus sexuels et du harcèlement sexuel par le personnel et les travailleurs associés au projet

Les risques de pollution des eaux et des sols, la déviation de la circulation et des embouteillages par endroits, la non disponibilité des passerelles à l'entrée des concessions riveraines aux travaux, la non signalisation et défaut de balisage des zones à risques, le déficit de l'arrosage des voies de déviation, etc. peuvent faire objet de plaintes.

3.2. Principes fondateurs régissant le MGP du PCE-LON

La conception du MGP du PCE-LON est basée sur plusieurs piliers fondamentaux que sont les principes directeurs pour optimiser les chances de résoudre efficacement les plaintes des parties

prenantes. Ainsi, pour s'assurer de l'opérationnalisation d'un tel dispositif, il est nécessaire de l'asseoir sur ces principes directeurs tels que :

Transparence : Les bénéficiaires, les riverains et les autres parties prenantes du PCE-LON doivent être clairement informés de l'existence du MGP ainsi que des différentes procédures qui l'encadrent. Le MGP doit rendre compte systématiquement de la résolution des plaintes et mettre les informations relatives à ses activités à la disposition du public. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. Ainsi, le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de règlement des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les parties prenantes au sujet du fonctionnement général du mécanisme.

Impartialité : L'impartialité du processus renvoie à l'équité dont tient compte le MGP. Le processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre le projet et le/les plaignant(s) de façon équitable. Il s'agit d'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. Le principe d'équité implique également que le traitement de chaque plainte soit fait sans préjugé et sans parti pris.

Confidentialité : Le principe de confidentialité implique de protéger ou d'assurer la sécurité de ceux qui déposent une plainte ou qui ont recours au mécanisme, en ne mettant pas à la disposition du public les informations et données les concernant. La confidentialité doit être de mise en cas de plainte de nature sensible (EAS/HS/VCE) nécessitant les exigences d'une approche centrée sur la victime survivante où ses droits et son bien-être doivent guider dans le processus de gestion de la plainte.

Accessibilité : Le mécanisme doit être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique et offrir une assistance adéquate aux groupes ou personnes vulnérables. Les parties prenantes y compris les plaignants doivent avoir des informations sur le MGP et savoir que le processus de soumission d'une plainte est facile. Le mécanisme devra être facilement accessible, adapté aux particularités culturelles et ne pas entraver l'accès à d'autres formes de recours.

Ainsi, il est nécessaire de sensibiliser et de communiquer sur le mécanisme, ses objectifs et son fonctionnement, notamment les procédures de dépôt des plaintes et la diversité des canaux de gestion des plaintes. Il s'agit de divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours aux tribunaux du ressort territorial du plaignant.

Efficacité : Le mécanisme de gestion des plaintes doit permettre une résolution des plaintes dans un délai convenable. Cela se fait par le biais de procédures claires et de l'expertise des personnes qui prennent les décisions justes au sein du mécanisme.

Participation : Dans l'objectif de susciter une adhésion et un engagement effectif et efficient de toutes les parties prenantes impliquées dans l'évaluation, la gestion des risques et effets environnementaux et sociaux du projet, il faut intégrer le principe de la participation au processus de MGP. Il est également important de faire participer les parties prenantes impliquées pour faciliter le dépôt des doléances/plaintes. Le mécanisme s'appuie sur le système existant tout en renforçant le dispositif et son fonctionnement dans une approche participative à travers les consultations des usagers potentiels et autres parties prenantes.

Inclusion sociale : Le MGP du PCE-LON doit s'efforcer de garantir que les parties lésées y compris les groupes vulnérables, les groupes marginalisés, bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.

3.3. Procédures de gestion des plaintes

3.3.1. Catégories de plaintes dans le cadre de la mise en œuvre du PCE-LON

Pour des besoins de tri et de classification, le MGP du PCE-LON s'appuie sur neuf (09) catégories de plaintes à savoir :

- **Catégorie 1** : Plaintes hors Projet ;
- **Catégorie 2** : Demandes d'informations, requêtes et doléances ;
- **Catégorie 3** : Exclusion des bénéficiaires du projet ;
- **Catégorie 4** : Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet ;
- **Catégorie 5** : Plaintes liées à la Gouvernance
- **Catégorie 6** : Plaintes liées aux conditions de travail
- **Catégorie 7** : Plaintes contre les ouvriers
- **Catégorie 8** : Plaintes liées aux violences basées sur le genre, Exploitation et abus sexuels, harcèlement sexuel et au travail des enfants (VBG/EAS/HS et VCE) ;
- **Catégorie 9** : Autres plaintes liées au projet...

Les manifestations des plaintes dans ces différentes catégories dans le cadre de la mise en œuvre du PCE-LON sont consignées dans le tableau ci-après :

Tableau 1 : Manifestation de plaintes dans les différentes catégories

Catégorie	Manifestations
Catégorie 1 : Plaintes hors Projet	<ul style="list-style-type: none">▪ Plaintes n'ayant pas trait au PCE-LON ;▪ Plaintes relatives à un autre projet autre que le PCE-LON.
Catégorie 2 : Demandes d'informations, requêtes et doléances	<ul style="list-style-type: none">▪ Demandes d'informations sur les activités du projet ;▪ Demandes d'informations sur les opportunités d'emploi, etc.▪ Doléances ou demandes d'aides liées aux interventions du PCE-LON.
Catégorie 3 : Exclusion des bénéficiaires du projet	<ul style="list-style-type: none">▪ Non implication (exclusion) des communautés bénéficiaires ;▪ Non implication des femmes ;▪ Partage non équitable des retombées du PCE-LON ;▪ Exclusion des personnes âgées, des jeunes, des personnes en situation d'un handicap, des personnes guéries de la COVID-19 ou ayant le VIH SIDA, des activités du projet par stigmatisation.
Catégorie 4 Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet	<ul style="list-style-type: none">▪ Accidents de travail et prise en charge ;▪ Non mise en œuvre des mesures convenues dans les instruments et/ou les outils spécifiques du chantier : EIES, PAR, plan d'action de prévention et de réponse EAS/HS, le Plan de gestion sécurité et santé, PGES chantier, les Plans HQSE, etc. ;▪ Mise en œuvre des Plans d'actions de réinstallation (PAR) ;▪ Restriction d'accès aux ménages,▪ Restriction d'accès aux lieux d'habitation, aux commerces ;▪ Restriction d'accès aux infrastructures et équipements sociaux ;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expropriation pour cause d'utilité publique ; ▪ Revendication des parcelles ; ▪ Restriction d'accès et d'utilisation des terres ; ▪ Destruction de la végétation et de la faune ; ▪ Utilisation des ressources des aires protégées ; ▪ Perturbation de la circulation ; ▪ Perturbation des activités socio-économiques ; ▪ Pollutions et nuisances sonores, olfactive et diverses ; ▪ Profanation/destruction de sites culturels et cultuels ; ▪ Non-respect des dispositions du code de travail ; ▪ Non-respect des dispositions du code de conduite.
<p>Catégorie 5 : Plaintes liées à la Gouvernance</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sélection de prestataires ; ▪ Mauvaise gestion des ressources financières ▪ Détournement de fonds du PCE-LON ; ▪ Non-respect des manuels de procédures et d'exécution du PCE-LON ; ▪ Conflits d'intérêts ; ▪ Corruption, concussion ; ▪ Refus ou défaut de redevabilité ; ▪ Absence de reddition de comptes ; ▪ Recrutement des ouvriers ou des travailleurs ; ▪ Retard ou non-respect des clauses des contrats; ▪ Abus d'autorités et de pouvoirs dans la mise en œuvre du projet ; ▪ Non implication de toutes les parties prenantes dans les prises de décisions.
<p>Catégorie 6 : Plaintes liées aux conditions de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accidents de travail ; ▪ Mauvais traitement de la main-d'œuvre locale ; ▪ Mauvais traitement de la main-d'œuvre féminine ; ▪ Travail des mineurs ; ▪ Non-respect des normes et conditions de travail ; ▪ Volume et temps de travail. ▪ Refus de paiement des ouvriers par les entreprises ; ▪ Qualité des engins sur les chantiers constituant un risque d'accidents de travail ; ▪ Non déclaration des ouvriers et travailleurs à la Caisse nationale de sécurité sociale ; ▪ Non dotation du personnel des EPI et EPC ; ▪ Non dotation du chantier de la boîte à pharmacie et d'une assurance tout risque ▪ Non-respect des mesures d'hygiène et assainissement ; ▪ Non-respect des cahiers de charges ; ▪ Non-respect des dispositions du code de travail ; ▪ Non-respect des dispositions du code de conduite du personnel de l'UCP, des ouvriers autres parties prenantes du PCE-LON.
<p>Catégorie 7 : Plaintes contre, les ouvriers</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Non paiement des crédits des ouvriers auprès des revendeuses et revendeurs de denrées alimentaires ; ▪ Vol de matériels et de matériaux sur le chantier ; ▪ Mauvais comportements des travailleurs.
<p>Catégorie 8 : Plaintes liées aux violences basées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Violences basées sur le genre liées aux activités du projet ; ▪ Abus sexuels (agressions sexuelles, viols, etc.) liés aux activités du projet ;

sur le genre, Exploitation et abus sexuels, harcèlement sexuel et au travail des enfants (VBG/EAS/HS et VCE)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Harcèlement sexuel (menace d'actes sexuels sous la contrainte ou privation de liberté et de ressources ; menace de représailles ou représailles à la suite d'un refus à une demande de nature sexuelle ; etc.) dans le cadre du travail ; ▪ Exploitations sexuelles; Travail des mineurs/enfants⁴ (personnes de moins de 18 ans).
<u>Catégorie 9 :</u> <u>Autres plaintes liées au projet</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plaintes non classées mais reconnues comme liées au projet

Source : Mission de consolidation du MGP du PCE-LON, novembre 2022

3.3.2. Organes de gestion (ou comités ⁵) des plaintes du PCE-LON

Il s'agit de définir le dispositif institutionnel de gestion des plaintes du PCE-LON. Il est axé sur 4 niveaux, notamment :

- au niveau village ;
- au niveau cantonal ;
- au niveau communal ;
- au niveau national. (UCP)

A tous les niveaux :

- ❖ Il est requis la présence de la majorité des membres du comité de chaque comité pour que celui-ci traite et statue sur un cas de plainte reçue.
- ❖ Au regard de la nature de la plainte, d'autres personnes ressources peuvent être associées entre autres : le président des chambres des métiers, l'inspecteur du travail, les services de la prise en charge psycho-sociale, les services de la santé, les services de sécurité , etc.

a) Comité villageois de gestion des plaintes (CVGP)

Il est prévu dans chaque village où il y aura activité du projet, l'installation d'un comité de gestion des plaintes. Ce comité est constitué de :

- Chef Village (Président du comité) ;
- Secrétaire du Chef Village (Secrétaire du comité) ;
- Président du Comité de Développement du Village (Membre) ;
- Notable du Chef Canton (Membre) ;
- Représentante d'une Association de femmes (Membre).

b) Comité Cantonal de gestion des plaintes (CCGP)

Il est mis en place au niveau de tout canton dont au moins un village accueille un sous projet du PCE-LON, un comité de gestion des plaintes constitué de :

- le Chef Canton ou son Représentant (Président du comité) ;

⁴ Article 1^{er} du code l'enfant du Code de l'enfant de la République Togolaise, 2007.

⁵ Ces comités sont établis à partir de l'organisation des chefferies locales. Un PV va entériner la mise en place de ces comités. A la tête de chaque comité il y a un président qui préside les réunions.

- Le Secrétaire du Chef Canton (Secrétaire du comité) ;
- Le Président du Comité de Développement du Canton (Membre) ;
- Le Chef du village d'où provient la plainte (Membre) ;
- Le Notable du Chef Canton (Membre) ;
- Une représentante d'une Association de femmes (Membre).

C) Comité Communal de gestion des plaintes (CCoGP)

Dans toute commune qui accueille au moins un sous projet du PCE-LON, il est mis en place un comité de gestion des plaintes comme suit :

- Le Maire de la Commune qui accueille le sous-projet du PCE-LON, objet de plainte ou son Représentant (Président du Comité) ;
- Le Secrétaire Général de la Commune ou son Représentant bénéficiant du sous-projet objet de plainte (Secrétaire du Comité) ;
- un (1) Conseiller municipaux dont une femme (Membre) ;
- Une ONG intervenant dans la commune (Membre).
- Une représentante d'une Association de femmes (Membre).

d) Comité National de gestion des plaintes (CNGP)

Au niveau national, il est mis en place un comité de gestion des plaintes constitué de :

- Coordonnateur du PCE-LON (Président du Comité) ;
- Spécialiste en Développement Social du PCE-LON (Secrétaire du Comité) ;
- Spécialiste en Sauvegarde Environnementale du PCE-LON (Membre) ;
- Spécialiste en VBG du PCE-LON (Membre) ;
- Spécialiste en Passation des marchés (Membre) ;
- Spécialiste en Suivi-évaluation (Membre) ;
- Représentant du ministère des travaux publics (Membre).
- Une représentante du Ministère de l'action sociale, de la promotion de la femme et de l'alphabétisation (Membre du comité)

3.3.3. Rôle des membres des comités de gestion des plaintes

3.3.3.1. Le Président

Le Président du Comité convoque, dirige les réunions et signe les documents du comité. Il veille à la mise en œuvre des conclusions de la résolution des plaintes et décisions prises à l'unanimité au sein du comité.

3.3.3.2. Le Secrétaire du Comité

Il assume le secrétariat du comité. Il enregistre les plaintes, prépare les accusés de réception des plaintes et fait le rapportage lors des séances du comité. Il notifie les réponses consensuelles aux plaignants. Il détient tous les documents de gestion des plaintes à ne pas mettre à la disposition du public. Mis à part les autres membres du comité MGP, le secrétaire peut également référer les plaintes sensibles relatives aux VBG aux structures compétentes pour la prise en charge des survivants/victimes.

3.3.3.3. Membres et personnes ressources

Les membres des commissions MGP du PCE-LON siègent lors des délibérations pour statuer sur les cas des plaintes. En cas de non consensus, ils ont le droit de vote pour exprimer leur voix. Les personnes ressources identifiées sur la base de leur compétence et du domaine de la plainte (Génie civil, transport, santé, agriculture, etc.), assistent les commissions dans la résolution des plaintes à chaque niveau.

De façon plus détaillée les rôles et responsabilités des différents comités, du niveau villageois au niveau national sont consignés dans le tableau ci-après :

Tableau 2 : Rôles et responsabilités des différents organes de gestion des plaintes

Organes de gestion des plaintes	Rôle et responsabilités du Comité
Comité villageois de Gestion des Plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Informer et sensibiliser les populations sur l'existence du MGP ; - Veiller à la mise en œuvre des résolutions - Réceptionner et traiter les plaintes ; - Référer les plaintes relatives aux VBG à l'ONG pour prise en charge du survivant et transférer la plainte au niveau national (à l'équipe de conformité) pour la gestion administrative ; - Notifier les plaintes reçues au niveau supérieur ; - Rédiger les rapports trimestriels et annuels. - Sensibilisation à l'endroit des femmes sur l'existence du MPG - Renvoyer les plaintes non résolues au niveau supérieur.
Comité Cantonal de gestion des plaintes (CCGP)	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à la mise en œuvre des résolutions ; - Réceptionner et traiter les plaintes ; - Référer les plaintes relatives aux VBG à l'ONG pour prise en charge du survivant et transférer la plainte au niveau national (à l'équipe de conformité) pour la gestion administrative ; - Rédiger les rapports trimestriels et annuels. - Notifier les plaintes reçues au niveau supérieur - Informer et sensibiliser les populations sur l'existence du MGP ; - Renvoyer les cas non résolus au CCoGP ; - Rédiger les rapports trimestriels et annuels - Renvoyer les plaintes non résolues au niveau supérieur - Archivage des plaintes - Renvoyer les plaintes non résolues au niveau supérieur
Comité Communal de gestion des plaintes (CCoGP)	<ul style="list-style-type: none"> - Informer et sensibiliser les populations sur l'existence du MGP ; - Renvoyer les cas non résolus au comité national de gestion des plaintes - Réceptionner et traiter les plaintes au niveau communal et celles non résolues au niveau cantonal, notifier les plaintes reçues au niveau supérieur, - Référer les plaintes relatives aux VBG à l'ONG pour prise en charge du survivant et transférer la plainte au niveau national (à l'équipe de conformité) pour la gestion administrative ; - Rédiger les rapports trimestriels et annuels ; - Veiller à la mise en œuvre des résolutions ; Contribuer à la sensibilisation à l'endroit des femmes - Renvoyer les cas non résolus au comité national de gestion des plaintes ; - Archivage des plaintes. - Renvoyer les plaintes non résolues au niveau supérieur
Comité National de gestion des	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller au fonctionnement général du MGP ; - Réceptionner et traiter les plaintes au niveau national, les plaintes liées au VBG/EAS/HS reçues par tous les comités aux niveaux inférieurs et celles non résolues au niveau Communal ;

Organes de gestion des plaintes	Rôle et responsabilités du Comité
plaintes (CNGP)	<ul style="list-style-type: none"> - Référer les plaintes relatives aux VBG à l'ONG pour prise en charge du survivant ; - Veiller à la mise en œuvre des résolutions ; - Faire le suivi de la mise en œuvre du mécanisme au niveau national ; - Rédiger les rapports trimestriels et annuels ; - Archiver des plaintes ; - Capitaliser les leçons et les bonnes pratiques dans la gestion des plaintes.

Source : Mission de consolidation du MGP du PCE-LON, novembre 2022

NB : Les plaintes sensibles liées aux EAS/HS et VCE sont prises en charges par les structures spécialisées dans la fourniture de services de soutien (centres d'écoute du ministère de l'action sociale, les structures sanitaires, la police/gendarmerie, la justice, et des ONG). Il est à préciser que ces ONGs jouent un rôle essentiel dans l'offre de services et l'accompagnement de la survivante/victime pendant le processus de gestion des plaintes).

3.3.4. Les différentes voies de règlement des plaintes

❖ Règlement des litiges à l'amiable

Toute personne se sentant lésée par la mise en œuvre du PCE-LON peut déposer une requête auprès des comités de gestion des plaintes au niveau local (chef village, canton, Maire) qui devront analyser les faits et proposer des pistes de résolutions. Le règlement à l'amiable est recherché dans le cadre de la résolution des plaintes. Si le litige n'est pas réglé aux niveaux inférieurs, on fait recours à l'UCP du Projet. Mais si le requérant n'est pas toujours satisfait, il peut saisir la justice.

❖ Règlement de litige par voie judiciaire

Si la personne affectée par le projet n'est pas satisfaite de la décision de l'UCP elle pourra, en dernier ressort, porter sa plainte devant les tribunaux. Le plaignant a le droit de recourir directement au règlement judiciaire.

Dans les cas de plaintes ordinaires le règlement à l'amiable sera privilégié et toutes les dispositions seront prises dans ce sens, sauf les cas des plaintes sensibles (corruption, EAS/HS/VCE, etc.), qui ne seront pas réglées à l'amiable mais possiblement au travers d'une procédure administrative visant à confirmer le lien avec le projet (vérification) et à assurer la responsabilité (application des sanctions décrites dans le code de conduite) et également selon le choix de la survivante/victime de bénéficier ou non d'une prise en charge spécifique des structures spécialisées.

En tout état de cause, le mécanisme de résolution à l'amiable est vivement souhaité, mais le plaignant est libre de recourir à la justice. Dans ce cas de figure, les frais de justice sont à la charge du plaignant, quelle que soit l'issue de la sentence.

3.3.5. Etapes de gestion des plaintes

Les différentes étapes de gestion des plaintes sont :

- réception et enregistrement des plaintes ;

- accusé de réception ;
- vérification de l'Éligibilité de la plainte et inspection ;
- traitement de la plainte (tri/catégorisation, enquête/conclusions de l'enquête et mesures envisagées pour la résolution) ;
- résolution et mise en œuvre des mesures proposées ;
- réponse au plaignant à l'issue de la résolution ;
- clôture de la procédure de résolution ;
- rapportage, documentation et archivage de la documentation ;
- suivi-évaluation du processus de gestion des plaintes.

a) Réception et enregistrement des plaintes

Toute plainte reçue d'un plaignant (qu'elle soit liée au PCE-LON ou non) doit être enregistrée à partir du formulaire d'enregistrement des plaintes (en annexe 1) et dans le registre des plaintes. Le nom et prénom du plaignant, son sexe et son contact (s'il existe), la date de dépôt ou de réception de la plainte, l'objet de la plainte, la personne indexée par la plainte, le nom du village de provenance de la plainte sont à mentionner.

Conformément au principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié (plaintes orales, écrites, par boîte à suggestions/plaintes, par téléphone, par mail, par WhatsApp, etc.). Une plainte peut être déposée directement ou par l'intermédiaire de tiers.

Une attention particulière est donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables (enfants, femmes, personnes âgées, personnes handicapées). La réception des plaintes doit être assurée par une/des personne(s) identifiées comme sûre (s) et accessible (s) par l'ensemble des membres de la communauté notamment les femmes.

b) Vérification de l'Éligibilité de la plainte et inspection

Une analyse est faite de l'éligibilité de la plainte reçue en se fondant sur les critères ci-après ; (i) lien avec les activités du projet ; (iii) la plainte se situe dans le champ d'application du MGP.

Une inspection du site peut être organisée avec pour objectif de vérifier la validité et l'étendue de la plainte ou de la doléance. L'inspection du site sera effectuée dans un délai de 72 heures après la réception de la plainte.

Le MGP n'enregistrera que les plaintes EAS/HS dont le lien avec le projet est suspecté ou confirmé mais toutes les plaintes liées aux VBG/EAS/HS seront référées aux fournisseurs de services VBG locaux (prestataires de services ONGs) via un protocole de référence, quel que soit leur lien avec le projet. La Banque mondiale doit être informée de toutes les plaintes EAS/HS enregistrées dans les 24 heures (même si le lien n'est pas connu).

c) Accusé de réception

Tout comité ayant reçu une plainte informe le ou les plaignant(s) dans l'immédiat que la plainte est reçue et enregistrée dans un délai de vingt-quatre heures du jour ouvrable. L'accusé de réception (Annexe 10) précise que la plainte sera traitée (évaluation de l'éligibilité de la plainte au MGP et son examen y compris la détermination des options de solutions possibles et réponse au plaignant) dans un délai de huit (08) jours à de soixante (60) jours selon que le cas de plainte nécessite d'enquête ou non). L'accusé de réception peut être fait par lettre ou par message électronique (mail, WhatsApp, etc.) ou bref, par le canal de dépôt des plaintes.

Pour les cas de plaintes anonymes ou des cas d'auto saisine d'un comité de gestion des plaintes, il ne sera pas possible d'accuser réception. Toutefois, les informations liées à la plainte seront enregistrées.

d) Traitement de la plainte (tri/catégorisation, enquête/conclusions de l'enquête et mesures envisagées pour la résolution)

Le comité de gestion des plaintes avec à sa tête un président fera le tri et la classification des plaintes dans une catégorie en séparant des plaintes sensibles des autres plaintes. Une vérification des faits rapportés par le plaignant se fera à travers des investigations des membres du comité. Le comité MGP en charge de la vérification proposera des sanctions (conformément au code de conduite) à appliquer si la plainte est jugée liée au projet. Mais la responsabilité de la mise en œuvre de cette action incombe à l'employeur de l'auteur présumé.

Des mesures de mitigation ou de réparation du préjudice causé seront proposées pour la réparation du problème soulevé par la plainte une fois que les investigations sont avérées. Pour les plaintes sensibles, la vérification ne tentera pas de confirmer la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, mais se concentrera sur la confirmation du lien de la plainte avec le projet

e) Résolution et mise en œuvre des mesures proposées

Après investigation, une résolution est faite du problème soulevé par la plainte. Les mesures proposées pour résoudre le problème soulevé par la plainte doivent être proportionnelles à l'ampleur du problème. Le comité doit s'assurer que le plaignant est satisfait de la résolution de sa plainte. Le comité doit veiller à la mise en œuvre des mesures proposées.

f) Réponse au plaignant à l'issue de la résolution

Une réponse formelle détaillant la façon dont la plainte a été résolue sera donnée à chaque plaignant dans les 10 jours suivant le dépôt de sa plainte. Si la résolution est retardée, le plaignant sera informé régulièrement de l'avancement du traitement de sa doléance.

Si la plainte n'a pas pu être résolue en accord avec le plaignant au niveau où elle est reçue, elle est remontée au niveau supérieur et le plaignant est tenu informé de l'évolution de sa plainte avant la fin du délai de 08 à 60 jours. S'agissant des plaintes concernant les EAS/HS, la survivante doit être informée des actions prévues avant qu'elles ne soient mises en œuvre afin qu'elle puisse établir un plan de sécurité au cas où une rétribution serait considérée comme possible. Le prestataire de service (ONG) pourrait jouer un rôle essentiel dans la recherche de l'aide au plan de sécurité.

Il pourra être nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information (Annexe 11) sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat.

g) Suivi-évaluation du processus de gestion des plaintes

Un suivi continu est fait par chaque comité et l'évaluation de la mise en œuvre du MGP sera faite trimestriellement. Les résultats seront intégrés au rapport trimestriel de la mise en œuvre du projet. Ces évaluations devraient également contribuer à l'amélioration de la performance du MGP et fournir des informations utiles pour la gestion du projet.

Les questions à traiter dans cette évaluation comprennent, entre autres :

- Combien de plaintes ont-elles été reçues au total ?
- Quelle est la répartition en pourcentage de plaintes par catégorie de plainte ?
- Quel est l'état actuel de traitement des plaintes reçues (plaintes réorientées, traitées, en cours d'évaluation, les actions proposées et validées par le CGP, l'action mise en œuvre ; etc.) ?
- Pourcentage de plaintes sensibles liées aux VBG réorientées vers les services de prise en charge ?

- Comment sont accueillies les différentes résolutions par les plaignants ?
- Combien de temps moyen a-t-il fallu pour traiter les plaintes ?
- Tous les plaignants ont-ils eu un retour de leurs plaintes (accusé de réception, traitement, etc.) ?
- Le MGP est-il efficace au regard des objectifs fixés et ceux réalisés ? Sinon quelles mesures pourraient être prises pour améliorer son fonctionnement ?
- Le MGP est-il efficacement intégré dans la gestion globale du PCE-LON ?
- Le MGP est-il approprié par les populations et les autres parties prenantes du projet ?

Le suivi-évaluation permettra de surveiller la mise en œuvre effective des différentes mesures proposées. Ce suivi-évaluation est assuré par le comité ayant géré la plainte en étroite collaboration avec la Spécialiste en sauvegarde sociale du projet, aidée par les deux (02) autres Spécialistes (sauvegarde environnementale et VBG). La documentation du processus est régulièrement produite et transmise au niveau national pour information, action au besoin et archivage.

Le spécialiste en sauvegarde sociale en collaboration avec le spécialiste en sauvegarde environnementale et le spécialiste en VBG est le responsable du suivi-évaluation global des indicateurs.

h) Rapportage, documentation et archivage de la documentation

A tous les niveaux du processus, toutes les étapes doivent être documentées et il en est de même pour les résultats ainsi que les leçons tirées.

Il est nécessaire de documenter toutes les plaintes et de les envoyer à la coordination du projet pour archivage.

L'UCP mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. La Spécialiste en sauvegarde sociale sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.). Elle sera aidée par le Spécialiste en sauvegarde environnementale et le Spécialiste en VBG.

Tous les rapports des réunions et toutes les pièces sont utiles pour la résolution d'une plainte et doivent être consignées dans le dossier de la plainte. À toutes les étapes de résolution de la plainte et à tous les niveaux, le comité de gestion des plaintes au niveau central est informé du processus de résolution.

i) Plaintes non résolues et ayant suivi une trajectoire administrative ou judiciaire

Au cas où le dossier est soumis au règlement judiciaire, il sera important de suivre le jugement final avant de pouvoir clore le dossier et de documenter les résultats.

j) Clôture de la procédure de résolution

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, la plainte est éteinte. La clôture du dossier surviendra après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution acceptable pour tous.

La clôture de la plainte peut être effective dans plusieurs cas de figures :

- Si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution de la plainte à un quelconque niveau, la plainte peut être clôturée au niveau où le plaignant n'a pas trouvé de satisfaction, du moment où il saisit le niveau supérieur ;

- Si le plaignant est satisfait de la résolution de la plainte au niveau saisi, la plainte peut être clôturée ;
- Si un comité ne s'estime pas compétent pour traiter une plainte, elle peut être clôturée au niveau où la plainte est déposée ; toutefois, elle est remontée au niveau supérieur ou aux instances qualifiées pour son traitement avec un rapport et un accusé de réception du dossier transmis et un suivi du dossier est fait ;
- Si le plaignant épuise tous les niveaux de recours du MGP sans satisfaction, la plainte peut être clôturée à tous ces différents niveaux ; la plainte sort du cadre de règlement du MGP.

Toutefois, précisons que la saisine qui est le fait de recourir principalement à un organe du MGP du PCE-LON afin de lui soumettre une plainte en vue de son instruction et son règlement s'organise à différents niveaux tel que mentionnée plus haut. Les plaintes peuvent également être déposées à différents endroits retenus (préfecture, places publiques...) par le projet en fonction des activités en cours. En dehors du bureau du comité, à tous les niveaux, une plainte peut être déposée auprès d'un membre du comité. Le membre du comité auprès de qui la plainte est déposée est tenu de la verser au comité afin qu'un accusé de réception soit formulé au plaignant.

Par ailleurs, en dehors des comités dument constitués et mis en place à différents niveaux, les structures ci-après peuvent être également saisies pour dépôt des plaintes. La Commission d'Expropriation (COMEX - ancien CII) qui transmettra la plainte au PCE-LON en vue de son traitement. L'Agence Nationale de Gestion de l'Environnement (ANGE) qui transmettra la plainte au PCE-LON pour traitement.

3.3.6. Les outils de gestion des plaintes

Plusieurs outils sont conçus en vue de la gestion des plaintes. Il s'agit notamment de :

- formulaire d'enregistrement des plaintes ;
- la fiche d'accusé de réception d'une plainte éligible ;
- la fiche d'accusé de réception d'une plainte non éligible ;
- formulaire de procès-verbal de résolution de plainte ;
- formulaire de réponse aux plaignants ;
- registre d'archivage des plaintes ;
- fiche de suivi des plaintes.

3.3.7. Traitement des plaintes sensibles

❖ Nécessité de mettre à disposition la liste des prestataires de services de VBG

Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas de VBG /EAS/ /HS et de VCE. Les prestataires de services de VBG cartographiés (ONG et organisations féminines) seront utilisés. Ces structures disposent de l'expertise en matière de soutien psychosocial et d'hébergement, de soutien médical. Les parties prenantes doivent avoir connaissance des prestataires de services VBG dans les localités concernées par le PCE-LON, de façon à orienter les victimes/survivantes.

Ces prestataires de services VBG sont les centres d'écoute pour l'accompagnement psychosocial, l'accès au service de santé, l'octroi d'un abri temporaire sécurisé mais aussi possiblement un accompagnement juridique et/ou judiciaire. Ces services peuvent être offert par les ONG spécialisées, les services étatiques notamment, les centres d'écoute du ministère

de l'action sociale et de la promotion de la femme, les tribunaux, la gendarmerie et la police.

Après réception de la plainte, la partie concernant sa gestion administrative implique que l'équipe de conformité VBG/EAS/HS puisse mener des enquêtes afin de confirmer ou d'infirmer le lien avec le projet. S'il advenait qu'un lien a pu s'établir les sanctions telles que décrites dans le code de bonnes conduites s'appliquent.

❖ **Démarches spécifiques dans le traitement des cas d'EAS/HS/VCE**

Il est essentiel qu'en documentant et en répondant à la plainte, l'identité de la survivante et de l'auteur présumé reste confidentielle et que la sécurité de la survivante soit priorisée.

Dès que le projet reçoit une plainte liée à l'EAS/HS/VCE ou qu'il en est informé, le protocole de réponse en matière d'EAS/HS/VCE doit être appliqué tel que prévu dans le plan d'action de prévention et de réponse aux EAS/HS et VCE du PCE-LON qui a pour objectif la prise en charge et la gestion des cas de VBG/VCE susceptible de survenir sur toute la durée de vie du projet. Il facilite l'orientation de la survivante vers des prestataires de services compétents identifiés à l'avance en matière d'EAS/HS/VCE dans divers domaines, notamment la santé, le soutien psychosocial et l'hébergement.

Ces prestataires de services relatifs à l'EAS/HS/VCE doivent accompagner la survivante(e)/victime tout au long du processus et jouer un rôle essentiel dans l'évaluation de la situation sécuritaire de la victime survivante, la planification de sa sécurité, en particulier lorsque des sanctions sont envisagées contre les présumés auteurs de ces violences. Le rôle des prestataires de services se limitera à l'appui aux survivantes/victimes, selon leur mandat. Cela comprendra la prise en charge psychosociale, médicale, juridique et judiciaire, comme relevé précédemment.

❖ **Recours à la justice**

Le MGP n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs du pays. Dans le cas des plaintes liées à l'EAS/HS/VCE, la résolution ne se fait pas à l'amiable. La procédure pénale pourra être enclenchée si tel est le souhait du survivant/victime, d'autant puisque le viol et autres formes de violences basées sur le genre sont du domaine pénal.

❖ **Plaintes sensibles anonymes et non anonymes**

Au cas où la plainte est faite de façon anonyme, il est important pour le/la plaignant(e) de donner le maximum d'informations afin de faciliter les investigations sans que l'on ait besoin de revenir vers elle/lui. Ces plaintes anonymes pourront également transiter par les boîtes mails ou boîtes à suggestion. Dans tous les cas, ni le plaignant, ni la survivante ne devraient être recherchés.

En cas de plainte non anonyme d'EAS/HS/VCE, le comité de gestion des plaintes prendra toutes les dispositions nécessaires pour son orientation vers les structures ou prestataires spécialisées de prise en charge et pour assurer la sécurité du survivant/victime et du présumé auteur. Toutefois, il devra s'assurer que l'assistance holistique a été apportée à la victime/survivante.

3.3.8. Diffusion du MGP, Communication et consultation des parties prenantes

a) Diffusion du mécanisme

Une stratégie de communication sera élaborée pour faciliter la mise en œuvre du MGP.

Une fois approuvé par la Banque mondiale, le MGP sera premièrement publié sur les sites internet du MTRAF et de l'UCP. Il sera ensuite diffusé sur tous les sites des structures partenaires du projet, dans les Villes/Préfectures le long du corridor et dans les villages le long des voies de desserte des agropoles de Kara et de l'Oti.

La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (camionneur, communautés le long du corridor, bénéficiaires des centres d'écoutes, riverains des sites de casse auto, les services techniques sectoriels impliqués dans la mise en œuvre du PCE-LON, les organisations communautaires, les ONG et les populations locales, etc.), les soumissionnaires et autres prestataires de services, les bénéficiaires indirects, les potentielles personnes affectées par les activités du PCE-LON, etc.

Le PCE-LON communiquera suffisamment sur le MGP afin que les parties prenantes en soient informées. Les voies de saisine y compris l'anonymat seront clairement mentionnées dans les messages d'information. Plusieurs moyens de communication seront mobilisés à cet effet. Il peut s'agir des :

- émissions radiophoniques sur des Radio urbaines et rurales en français et en langues locales des villes/préfectures/localités le long du corridor ;
- spots publicitaires en français et en langue locales sur des Radio urbaines et rurales en français et en langue locales des villes/préfectures le long du corridor ;
- publications dans la presse écrite ;
- publications à travers les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, etc.) ;
- élaboration et dissémination des prospectus et des affiches bien illustrées ;
- utilisation des canaux traditionnels (gongonneurs ou crieurs publics, réunions et dialogues communautaires, réunions des groupements de femmes et jeunes).

b) Synthèse de consultation des parties prenantes du PCE-LON

La finalisation de ce document a été faite à partir des consultations des parties prenantes dans les localités bénéficiaires du projet, organisées du 02 au 07 Octobre 2022.

La consultation des différentes parties prenantes ciblées dans les cinq régions (Savanes, Kara, Centrale, Plateaux et Maritime) nous ont permis de recueillir les opinions et préoccupations de ces différentes parties prenantes (au niveau préfectoral, communal autorités locales, les directions préfectorales de l'Action sociale et de l'environnement, les associations des femmes, les syndicats des transporteurs). Ces consultations nous ont permis de comprendre qu'à chaque niveau des structures étatiques, la gestion des conflits ou plaintes se fait de façon endogène mais d'une manière structurée et souvent à l'amiable.

L'essentiel des points d'échanges avec les différents acteurs touchés est résumé dans le tableau ci-après.

IV- SUIVI DU MGP

4.1. Généralités sur le suivi du MGP

Il sera tenu les statistiques sur les plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus, y compris les délais de réponse et de clôture.

Afin d'améliorer continuellement le MGP, des analyses seront faites pour tirer les leçons, proposer des améliorations et envisager le renforcement des capacités des acteurs impliqués. Ainsi, la Spécialiste en développement social élaborera un rapport de suivi trimestriel qui comprendra ces statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration de l'opérationnalisation du MGP. Ce rapport servira de base à la revue du processus de gestion des plaintes par le comité au niveau central qui se tiendra au moins une fois l'an. La synthèse de la gestion des plaintes sera présentée dans le rapport trimestriel d'avancement du projet à transmettre à la Banque mondiale pour information.

4.2. Les indicateurs

Les indicateurs suivants permettront de mesurer le résultat et la performance du MGP :

- Nombre total de plaintes reçues ;
- Nombre de plaintes jugées non éligibles ;
- Nombre de plaintes EAS/HS référés aux prestataires de service VBG pour la prise en charge médicale, psychosocial, juridique ou autre.
- Nombre de plaintes en relation avec les EAS/HS/VCE résolues dans le délai ;
- Nombre de personnes (hommes et femmes) touchées par les sensibilisations/formations sur le MGP ;
- Pourcentage des plaintes résolues ;
- Pourcentage des plaintes qui n'ont pas abouti à un accord ;
- Pourcentage des plaintes traitées dans les délais prescrits ;
- Pourcentage des plaintes résolues avec satisfaction du plaignant ;
- Pourcentage des plaignants satisfaits de la résolution de leurs plaintes ;
- Délai moyen de traitement.

Les données relatives à ces indicateurs seront collectées et transmises à la coordination du projet trimestriellement dans un rapport.

V- PLAN D'ACTION ET BUDGET DU MGP DU PCE-LON

Titre et Numéro du Projet : « **Projet Corridor Economique Lomé-Ouagadougou-Niamey (PCE-LON), P168386** »

Objectif de Développement du Projet : L'objectif de développement du projet est d'améliorer la connectivité régionale et les infrastructures socio-économiques communautaires le long du corridor entre le Togo, le Burkina Faso et le Niger.

Date de Mise en vigueur : 25 février 2022

Date de Clôture : 30 septembre 2027

Tableau 4 : Plan d'action MGP du PCE-LON

ACTIONS/ ACTIVITES	Extrant/ Indicateurs	Échéances	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Eléments d'estimation du coût	Coût en FCFA
ACTION 1 : Élaboration et validation du MGP							16 000 000
Elaboration du draft 0 du MGP du PCE-LON	Draft 0 du MGP disponible	Réalisé en Avril 2022	Disponibilité de certains acteurs	Spécialiste en Développement Social (SDS)	UCP	Sans coût	PM
Tournée de consultation des communautés cibles des localités bénéficiaires du projet,	Rapport de mission disponible	Réalisé du 02 au 07 octobre 2022	Disponibilité de certains acteurs parties prenantes du projet	Spécialiste en Développement Social (SDS)	Experts Personnes Ressources d'autres Projets	Frais de la tournée de consultation Carburant	13 000 000
Retraite pour la revue du document provisoire du MGP du Projet CE-LON	Document du MGP disponible	Réalisé en Novembre 2022	Disponibilité de certains des personnes ressources	Coordonnateur du projet	Spécialiste en développement social du PCE-LON	Perdiem des participants Frais d'organisation (location de salle, eau, etc.)	3 000 000
Envoi du document consolidé du MGP à la Banque	Document provisoire du Document du MGP disponible	Novembre 2022	-	Coordonnateur du projet	Spécialiste en développement social du PCE-LON	Sans coût	0
ANO de la Banque	ANO de la Banque disponible	Novembre 2022		Banque	UCP	Sans coût	0

ACTION 2 : Diffusion du MGP							3 000 000
Publication MGP du PCE-LON sur le site web du MTRAF	Document du MGP du PCE-LON publié et disponible sur le site web du MTRAF	Décembre 2022		Coordonnateur du projet Spécialiste en sauvegarde sociale du Projet CE-LON	UCP ; Administrateur du site web du MTRAF	Sans coût	PM
Reproduction du MGP du PCE-LON	Nombre d'exemplaires reproduits	Janvier 2023		SPM	Spécialiste en développement social du PCE-LON	Coût de reprographie :	3 000 000
ACTION 3 : Mise en place des comités du MGP							45 000 000
Tournée nationale d'installation et de formation des membres des différents comités	Nombre de comités installés	Février-Mars 2023	Disponibilité de certains acteurs	MTRAF	SG-MTRAF/COORDO Projet CE-LON	Perdiem des participants Frais d'organisation	20 000 000
Ateliers de renforcement de capacités des différents Comités de Gestion des Plaintes (niveaux Villageois, Cantonal, Communal, et National)	Nombre de membres des comités MGP formés	Février-Mars 2023	Disponibilité de certains acteurs Risque sanitaire	Coordonnateur du projet	Spécialiste en développement social du PCE-LON	Perdiem des participants Frais d'organisation	20 000 000
Equiper les organes en matériels et outils de gestion des plaintes	Nombre d'organes équipés	Février-Mars 2022	Processus de passation des marchés	Coordonnateur du projet	Spécialiste en développement social du PCE-LON	Boîte à suggestion Récépissés auto-carboné à trois souches Registres Caisses sécurisées	5 000 000
ACTION 4 : Sensibilisation des parties prenantes sur le MGP							15 000 000
Conception des supports de sensibilisation	Nombre de supports de sensibilisation élaborés ou conçus	Avril 2023	Disponibilité de certains acteurs	Spécialiste en Développement Social (SDS)	Spécialiste en sauvegarde environnementale du PCE-LON ; Spécialiste en VBG du PCE-LON	Prise en charge des participants Locations de salles Coût des émissions radiophoniques	1 000 000
Reproduction des supports de sensibilisation	Nombre d'exemplaires reproduits	Avril 2022	-	Coordonnateur du Projet CE-LON	Spécialiste en développement social du PCE-LON	Coût de reprographie	4 000 000

Organisation des séances de sensibilisation des parties prenantes sur le MGP	Nombre de séances réalisées Acteurs sensibilisés à tous les niveaux (village, canton, commune,) sur le MGP	Juin – Septembre 2023	Disponibilité de certains acteurs Risque sanitaire	Coordonnateur du Projet CE-LON	Spécialiste en développement social du PCE-LON	Perdiem des participants Frais d'organisation Coordination et supervision des séances de sensibilisation	10 000 000
ACTION 5 : Fonctionnement des comités de gestion des plaintes							10 000 000
Réalisation des communications à travers les canaux ciblés	Nombre de séances de diffusion/ communication Nombre de médias sous contrat	En continu	Disponibilité des ressources	Spécialiste en Développement Social (SDS)	Spécialiste en sauvegarde environnementale du PCE-LON ; Spécialiste en VBG du PCE-LON	Contrat de prestation avec les Médias ciblés	10 000 000
Mise à jour de la cartographie des structures de prestation de services aux survivantes de VBG	Nombres de structures identifiées	Décembre 2023	Disponibilité de ressources	Spécialiste en VBG du PCE-LON	Spécialiste en sauvegarde environnementale du PCE-LON ; Spécialiste en Développement Social (SDS)	Mission Carburant Perdiem	PM
Diffusion et vulgarisation du protocole de référencement du Projet CE-LON	Disponibilité de la cartographie	Février - Mars 2023	Disponibilité de ressources	Spécialiste en VBG du PCE-LON	Spécialiste en sauvegarde environnementale du PCE-LON ; Spécialiste en Développement Social (SDS)	Mission Carburant Perdiem	PM
Mobilisation des structures spécialisées pour les plaintes liées VGB/EAS/HS/VCE	Nombre de structures spécialisées dans les VBG/EAS/HS mobilisés	En continu	Disponibilité de ressources	Spécialiste en VBG du PCE-LON	Spécialiste en sauvegarde environnementale du PCE-LON ; Spécialiste en Développement Social (SDS)	Contrat de prestation avec des structures spécialisées : VGB/EAS/HS/VCE	PM

ACTION 6 : Suivi-évaluation du mécanisme							5 000 000
Supervision du mécanisme MGP à tous les niveaux	Nombre de supervisions réalisées	En continu	Disponibilité de ressources et des acteurs	_ Spécialiste en Développement Social (SDS)	Spécialiste en sauvegarde environnementale du PCE-LON ; Spécialiste en VBG du PCE-LON	Mission Carburant Perdiem	5 000 000
Revue du MGP	Chaque année	Tous les 6 mois	Disponibilité de ressources	_ Spécialiste en Développement Social (SDS)	Spécialiste en sauvegarde environnementale du PCE-LON ; Spécialiste en VBG du PCE-LON	Coût pris en compte dans la revue globale du projet	PM
Evaluation du MGP	Mi-parcours et finale	mi-parcours et finale	Disponibilité de ressources	_ Spécialiste en Développement Social (SDS)	Spécialiste en sauvegarde environnementale du PCE-LON ; Spécialiste en VBG du PCE-LON	Coût pris en compte dans l'évaluation globale du projet	PM
TOAL							94 000 000

Source : Mission de consolidation du MGP du PCE-LON, novembre 2022

CONCLUSION

Le mécanisme de gestion de plaintes élaboré dans le cadre du PCE-LON vise la prise en compte des préoccupations des parties prenantes du projet de façon à favoriser une mise en œuvre efficace et efficiente de l'ensemble des activités prévues.

Ainsi, le Mécanisme de gestion des plaintes est un outil qui permet de canaliser toutes les interventions d'insatisfaction de toutes les parties prenantes. Il est en adéquation avec les documents de sauvegarde en vigueur élaboré dans le cadre de la mise en œuvre du PCE-LON notamment le Cadre de politique de réinstallation (CPR). Il détaille l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le PCE-LON pour permettre aux potentiels plaignants de soumettre leurs plaintes. Il devra, de ce fait, permettre de répondre aux attentes des communautés bénéficiaires, celles qui sont touchées ou affectées par le Projet. Pour permettre une meilleure appropriation du mécanisme par toutes les parties prenantes du projet, il est prévu une phase de diffusion du mécanisme et une phase de renforcement des capacités. Ceci, pour faciliter cette appropriation en vue d'une meilleure gestion du Projet.

ANNEXES

Annexe 1 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes non sensibles

N°	RUBRIQUE	REPONSES / DESCRIPTION
1	N° de la plainte	
2	Canal/voie de réception de la plainte	
3	Date de réception de la plainte	
4	Nom et prénom(s) de l'auteur de la plainte ⁶	
5	Sexe	
6	Adresse (N° Tél, E-mail)	
7	Lieu de résidence du plaignant :	
8	Localisation du sous-projet : (Village, canton, commune, région)	
9	Projet, Composante et sous-composante concerné	
10	Objet de la plainte	
11	Mode de saisine	
12	Lieu de dépôt de la plainte	
13	Catégorie de la plainte	<input type="checkbox"/> 1 : Commentaires, suggestions ou requêtes d'information <input type="checkbox"/> 2 : Plaintes relatives à l'inexécution des activités/mandats du projet <input type="checkbox"/> 3 : Plaintes concernant des violations de la loi et / ou de corruption <input type="checkbox"/> 4 : Plaintes contre le personnel de projet, les travailleurs liés à une entreprise contractée par le projet, ou les membres de la communauté impliqués dans la gestion de projet <input type="checkbox"/> 5
14	Description complète de la plainte <i>[Fournir un résumé concis de la plainte]</i> <i>Fournir un calendrier des événements qui ont mené à la plainte, en indiquant les dates, lieux et personnes présentes ;</i>	
15	Nom de l'accusé	
16	Orientation du Traitement de la plainte	<input type="checkbox"/> Si catégorie 1 et 2, apporter l'information ou référer le plaignant au projet ou programme concerné <input type="checkbox"/> Si catégorie 3 à 8 fournir la raison dans les observations
17	Observations/Justification	

⁶ En cas de plaintes anonymes, faire un saut

18	Le plaignant a-t-il reçu un accusé de réception de sa plainte ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui à quelle date ?
19	Plainte reçue par (nom, signature, date)	
20	Auteur de la plainte (nom, signature, date)	

Annexe 2 : Fiche de résolution des plaintes

FICHE DE RESOLUTION DES PLAINTES	
Date de résolution de la plainte :	
Préfecture/Région :	
Village/canton/ville/ :	
Nom du plaignant :	
Sexe du plaignant :	
N° de téléphone :	
Adresses du plaignant :	
Numéro de la plainte ou doléance :	
Mode de saisie :	
Description de la plainte	Date du dépôt de la plainte:/...../202...
.....	
Solution proposée	Date de proposition de solution :/...../202...
.....	
Réponse du plaignant	Date de réponse :/...../202...
Satisfaction par rapport à la solution proposée (oui ou non) :	
(Si non) commentaire :	
.....	

Annexe 4 : Modèle de registre des plaintes

N ^o	Date de la plainte	Numéro d'identification du plaignant (*)	Nom, prénoms et coordonnées du plaignant	Sexe (M/F)	Libellé de la plainte	Lieu de la plainte	Mode de réception de la plainte (**)	Catégorie de la plainte	Date de l'accusé de réception	Plainte éligible (Oui/non)	Solutions convenues avec le plaignant	Date de la notification réponse	Plainte clôturée (Oui)

¹ (*) : Numéro d'identification du plaignant (à utiliser en cas d'anonymat du plaignant)

¹ (**): Mode de réception de la plainte : (1) : Auto saisine du Comité sur la base des rapports de supervision, des articles de presse. (2) : Faits relevés au cours de réunions, de visite de terrain. (3) : Courrier formel transmis à l'UCP LON. (4) : Courrier électronique transmis à l'UCP LON. (5) : Appel téléphonique

Annexe 5 : Activités sources de plaintes par composante du projet

COMPOSANTES DU PROJET	SOUS COMPOSANTES	ACTIVITES SOURCES DE PLAINTES
<p>Composante 1 : Amélioration des infrastructures et introduction de systèmes de transport intelligents sur le corridor LON</p>	<p><u>Sous-composante 1(a) :</u> Réhabilitation et mise à niveau des infrastructures du corridor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Passation de marché pour la sélection d'une entreprise attributaire du marché de réhabilitation du tronçon Aouda-Kara ;</i> • <i>Passation de marché pour la sélection d'un bureau de contrôle technique des travaux ;</i> • <i>Identification des PAP ; ;</i> • <i>Mise en œuvre du plan d'actions de réinstallation (PAR) ;</i> • <i>Construction des aires de stationnement le long du corridor ;</i> • <i>Ciblage des communautés bénéficiaires des infrastructures socio-économiques communautaires (forages, centre d'écoute des femmes, centre des routiers etc.) ;</i> • <i>Passation des marchés pour la sélection de l'entreprise de construction des infrastructures socio-économiques communautaires (forages, centre d'écoute des femmes, centre des routiers etc.) ;</i> • <i>Construction des infrastructures socio-économiques communautaires (forages, centre d'écoute des femmes, centre des routiers etc.) ;</i>
	<p><u>Sous-composante 1(b) :</u> Mise en œuvre d'un "corridor intelligent" pilote par le déploiement d'un système intégré d'information sur les transports (ITIS) le long du corridor LON</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Passation de marché pour la sélection d'une firme pour le déploiement du système intégré d'informations sur les transports ;</i> • <i>Passation des marchés pour l'acquisition des systèmes électroniques de suivi des cargaisons en transit ;</i> • <i>Passation des marchés pour l'acquisition des scanners de cargaisons à rayons X ;</i> • <i>Les paiements électroniques ;</i> • <i>Passation des marchés pour l'acquisition du matériel en vue de l'interconnexion de toutes les stations de pesage le long du corridor ;</i> • <i>Passation des marchés en vue du recrutement d'un Spécialiste pour l'interconnexion des stations de pesage le long du corridor</i>
	<p><u>Sous-composante 1(c) :</u> Infrastructures logistiques et amélioration de la sécurité routière le long du corridor LON</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mise en œuvre des recommandations des études logistiques ;</i> • <i>Recrutement de consultant en vue de la réalisation des audits de sécurité routière et élaboration des outils de dépistage et d'évaluation de la sécurité routière ;</i> • <i>Passation de marchés pour le recrutement d'une entreprise en vue de la construction de plateformes et aires de repos des camionneurs le long du corridor LON ;</i>

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Passation des marchés en vue du traitement des " points noirs " identifiés en matière de sécurité routière.</i>
<p>Composante 2 : Amélioration de la qualité des services de transport et de transit le long du corridor</p>	<p><u>Sous-composante 2(a) :</u> Harmonisation des cadres de professionnalisation dans le secteur du transport routier</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Passation des marchés pour le recrutement d'un consultant ou d'une firme pour la formation des opérateurs routiers et logistiques sur l'éco conduite et les pratiques d'entretien régulier des véhicules ;</i> • <i>Payement des primes à la casse aux établissements financiers parties prenantes du mécanisme de gestion de la plateforme de casses-auto ;</i> • <i>Recrutement d'un consultant en vue de l'élaboration du manuel de renouvellement de la flotte ;</i> • <i>Recrutement d'un consultant en vue de l'élaboration d'un programme de rajeunissement du parc de camions et de système de mise au rebut des camions ;</i> • <i>Recrutement d'un Consultant pour la mise en place d'un mécanisme en vue de garantir la qualité des véhicules de transport de marchandises ;</i> • <i>Ciblage des opérateurs de transport et logistique qui se conformeraient aux nouvelles réformes de professionnalisation ;</i> • <i>Payement des primes à la casse des véhicules conformément aux nouvelles réformes ;</i> • <i>Recrutement des consultants pour les études techniques, environnementales et sociales ;</i> • <i>Passation des marchés pour acquisition d'équipements du MGP (outils, boîtes à plaintes) ;</i> • <i>Recrutement de consultants pour les services de conseil technique dans le cadre des travaux de génie civil ;</i> • <i>Recrutement d'un opérateur chargé de la mise à la casse des vieux camions ;</i> • <i>Passation des marchés pour le recrutement de formateurs pour la formation des acteurs de la chaîne de transport et logistique ;</i> • <i>Sélection des entreprises pour la réalisation des travaux ;</i> • <i>Evaluation des travaux de réhabilitation ;</i> • <i>Recrutement des ouvriers ;</i> • <i>Afflux et gestion de la main-d'œuvre ;</i> • <i>Gestion des accidents et incidents ;</i> • <i>Mise en œuvre des mesures de sauvegardes environnementale et sociale liées au genre.</i>
	<p><u>Sous-composante 2(b) :</u> Amélioration des installations de passage des frontières, des</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Passation des marchés pour la fourniture des équipements et installation de passage des frontières ;</i> • <i>Financement de l'assistance technique pour la réingénierie et l'optimisation des processus et des procédures du transit y compris au PCJ ;</i> • <i>Fourniture, installation et utilisation des dispositifs de suivi et de localisation des véhicules et des cargaisons le long du corridor.</i>

	processus et des procédures de transit	<ul style="list-style-type: none"> •
Composante 3 : Amélioration des infrastructures communautaires et des voies d'accès pour soutenir le développement économique local et la résilience des populations autour du corridor	<u>Sous-composante 3(a) :</u> Amélioration des routes de desserte autour du corridor	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Passation des marchés pour le recrutement des entreprises en vue de la réhabilitation des pistes rurales reliant les agropoles (de Kara et Oti) au corridor RN1 et les zones touristiques ;</i> • <i>Recrutement des ouvriers ;</i> • <i>Contrôle technique des travaux et suivi de la mise en œuvre ;</i> • <i>Contrôle et suivi des aspects de sauvegardes environnementale, sociale et genre (santé et sécurité au travail, hygiène, environnement, réinstallation, etc.)</i>
	<u>Sous-composante 3(b) :</u> Construction d'infrastructures communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Passation des marchés pour la sélection de cabinet pour les études techniques ;</i> • <i>Passation des marchés pour le recrutement des entreprises de construction des sous projets d'infrastructures socioéconomiques communautaires ;</i> • <i>Identification des PAP ;</i> • <i>Mise en œuvre du plan d'actions de réinstallation (PAR) ;</i> • <i>Organisation des campagnes d'information et de sensibilisation ;</i> • <i>Construction des infrastructures socio-économiques communautaires</i>
Composante 4 : Appui à la mise en œuvre du projet aux niveaux régional et national	<u>Sous-composante 4(a) :</u> Gestion du projet	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Financement des coûts associés au personnel de l'UGP ;</i> • <i>Passation de marchés pour acquisition de matériel de bureau ;</i> • <i>Surveillance environnementale et sociale ;</i> • <i>Suivi de la mise en œuvre du plan d'actions VBG ;</i> • <i>Suivi de la mise en œuvre du plan de sécurité et santé au travail ;</i> • <i>Gestion des plaintes ;</i> • <i>Mise en œuvre des mesures de sauvegardes environnementale, sociale et genre sur les chantiers ;</i> • <i>Mise en œuvre des codes de conduite (entreprise et personnel du projet) ;</i> • <i>Prise en compte des personnes vulnérables ;</i> • <i>Gestion des accidents et des incidents ;</i> • <i>Mise en œuvre des plans et des instruments relatifs à l'environnement, aux marchés publics, à l'engagement social et communautaire.</i>
	<u>Sous-composante 4(b) :</u> Suivi et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Financement des coûts associés aux services de conseil pour la collecte de données sur les indicateurs, le suivi et le compte rendu des indicateurs de performance du projet aux niveaux national et régional ;</i> • <i>Recrutement de consultant pour évaluer l'impact sur le bien-être des ménages</i>

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Renforcement des capacités des parties prenantes.</i> • <i>Organisations des réunions/rencontre</i>
Composante 5 : Composante d'intervention d'urgence du contingent.		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Interventions en situations d'urgences ;</i> • <i>Mise en œuvre du manuel CERC (pour les situations d'urgence).</i>

Source : Mission d'élaboration du MGP, octobre 2022

Annexe 6 : Points d'échanges avec acteurs ciblés

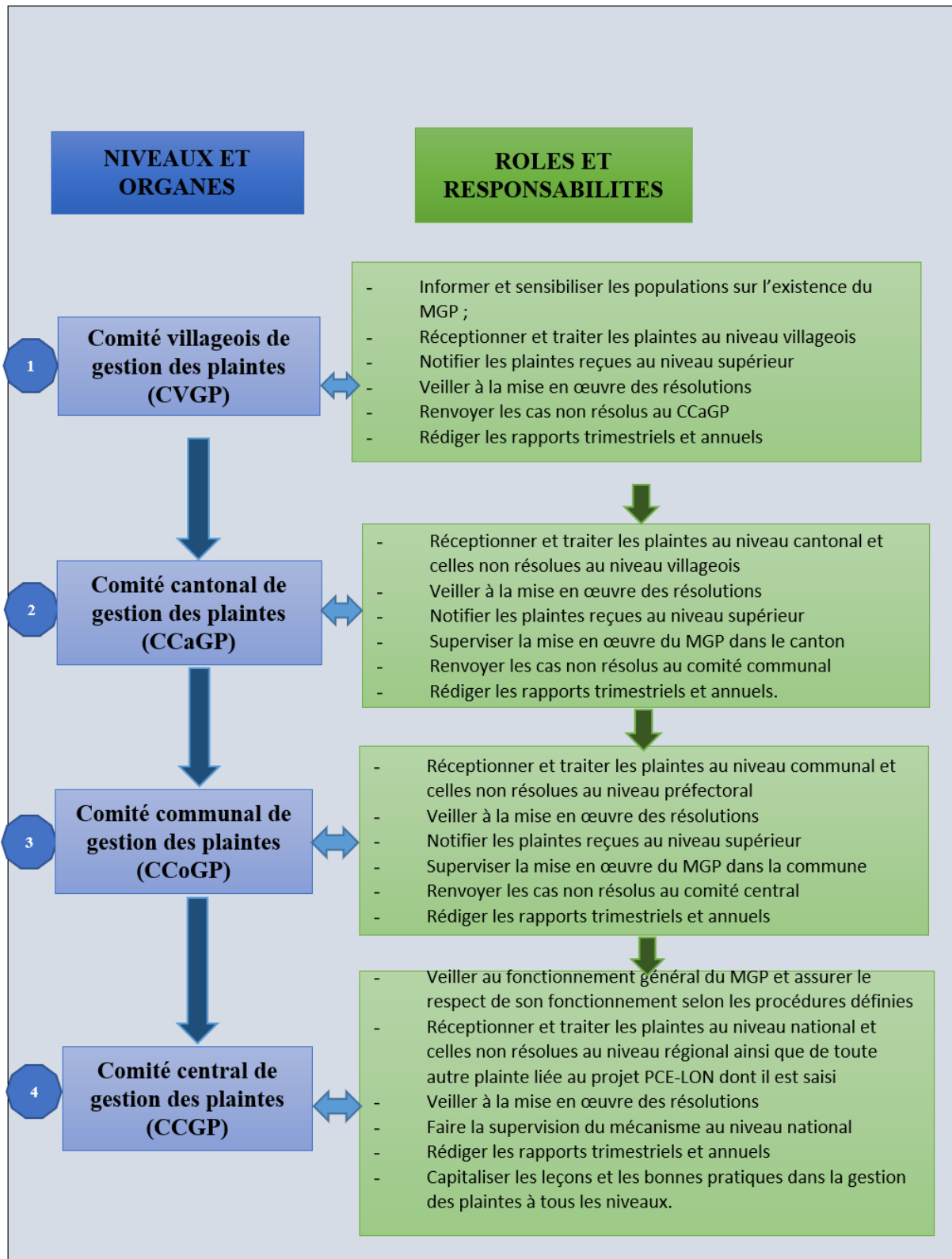
N°	Points abordés	Parties prenantes	Eléments de réponses	Observations
1	Avez- vous un comité de gestion des plaintes ?	Préfectures, mairies, villages, syndicats, association de femmes	Il existe un comité de gestion des plaintes dans presque toutes les structures et localités (Des membres se réunissent souvent pour le règlement des conflits même si les comités ne sont pas dûment formés
2	Quelles sont les différentes étapes que vous observez dans le règlement des conflits entre vos sujets / collaborateurs ?	Villages, syndicats, association de femmes	La gestion des plaintes presque à tous les niveaux se fait par des règles et des façons de faire qui sont régis par la coutume de chaque localité Les plaintes ne sont pas enregistrées au niveau des villages, canton et syndicats ou association de femmes ; Règlement de la plainte	Les plaintes sont réglées cas par cas. Il n'existe pas d'étapes formelles qui soient observés
		Préfecture et la Mairie	Dépôt de la plainte ; Enregistrement de la plainte au niveau des structures telles que dans un registre commun de réception des doléances par un secrétaire	
3	Votre mécanisme de gestion des plaintes est-il formel ou endogène ?	Tous les acteurs	Le mécanisme des gestions des plaintes n'est pas formalisé, il reste un mécanisme endogène de gestion des plaintes	Malgré le fait que le mécanisme de gestion des plaintes ne soit pas un système formalisé au sein des institutions échantillonnées, il reste un mécanisme, un système efficace de gestion des plaintes surtout dans les communautés villageoises.
4	Quels sont les principaux acteurs impliqués dans votre mécanisme de gestion des plaintes ?	Préfecture	Au niveau préfectoral, les comités sont pour la plupart constitué du Préfet, de son adjoint, et de quelques membres. Il est à noter que, les litiges se règlent souvent au cas par cas. Le Préfet, associe d'autres structures comme, les actions sociales, les chefs cantons, la justice, et ceci selon chaque cas.	Les femmes font partie rarement des comités de gestion des plaintes sauf si c'est comité des groupes des associations des femmes.
		Commune	Les comités sont constitués du Maire, du premier adjoint, les conseils municipaux	
		Cantons et villages	Les comités sont formés du chef et ses nobles élargis au CVD/CCD et responsable des femmes	

N°	Points abordés	Parties prenantes	Eléments de réponses	Observations
	De combien de membres est constitué la commission qui s'occupe de la gestion des plaintes (combien de femmes) ?		Les comités de gestion des plaintes aussi bien au niveau préfectoral, communal, cantonal, au niveau village qu'au sein des associations, est constitué souvent d'un restreint. :	
	Quels types de plaintes recevez-vous souvent ?	Villages, Cantons, Communes, Préfectures, Environnement, ONG, associations	Les problèmes fonciers, Les affaires de sorcellerie Les affaires de femmes Le viol Les conflits de successions au trône pour la chefferie dans les villages,	
	Les plaignants trouvent-ils satisfaction après règlement des conflits ?		La majorité des plaintes sont réglées à l'amiable avec le consentement de chaque partie.	
	En cas de non satisfaction, le plaignant a-t-il le droit de faire recours à d'autres institutions ?		En cas de non satisfaction, le ou les plaignants sont libres de recourir à d'autres institutions A tous les niveaux, le plaignant n'est pas contraint à accepter le verdict donné, il peut recourir à d'autres institutions ; Les cas de viols et agression sexuels reçus à tous les niveaux sont d'abord renvoyés au service de santé pour des soins adéquats et le coupable à la gendarmerie.	
	Quelles sont les difficultés rencontrées dans la gestion des plaintes ?		-Absence de moyens de déplacement ; -Pesanteurs culturelles (poids de la tradition) ; -Mauvaise qualification/catégorisation de la plainte -Désaccords entre protagonistes ; - Défense des intérêts personnels ; -Violence et représailles ; -Intimidation de la victime.	Les femmes se retiennent à dénoncer leurs agresseurs par peur de représailles de sa famille ou de sa communauté.
	Comment peut-on améliorer votre		Organiser des séances de sensibilisations à l'endroit de la population à la base ; Former les acteurs impliqués sur différentes thématiques (accueil, gestion des plaintes, ...) ; Doter les comités des moyens pour faciliter le travail (communication, déplacement) ;	

N°	Points abordés	Parties prenantes	Eléments de réponses	Observations
	mécanisme endogène de gestion des plaintes ?		Instaurer un mécanisme de protection des victimes en cas de violences conjugales.	
	Quels conseils pratiques pouvez-vous nous donner pour améliorer le mécanisme de gestion du projet LON ?		Faire plus de sensibilisation sur la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes du projet ; Bien expliquer les différentes étapes dans la gestion des plaintes ; Inciter et rassurer les femmes à porter plaintes sans craindre les représailles de la famille ou de la communauté ; Sensibiliser les entreprises à se présenter aux autorités administratives et locales dans les milieux des activités au démarrage des travaux.	Mécanismes fonctionnels mais avec des insuffisances en termes de célérité, confidentialité et d'équité.
			Le mécanisme de gestion des plaintes inspiré par les pratiques traditionnelles instaurées surtout dans les villages.	

Source : Mission de consultation des acteurs ciblés, octobre 2022

Annexe 7: Schéma du dispositif de gestion des plaintes dans le cadre du projet PCE-LON

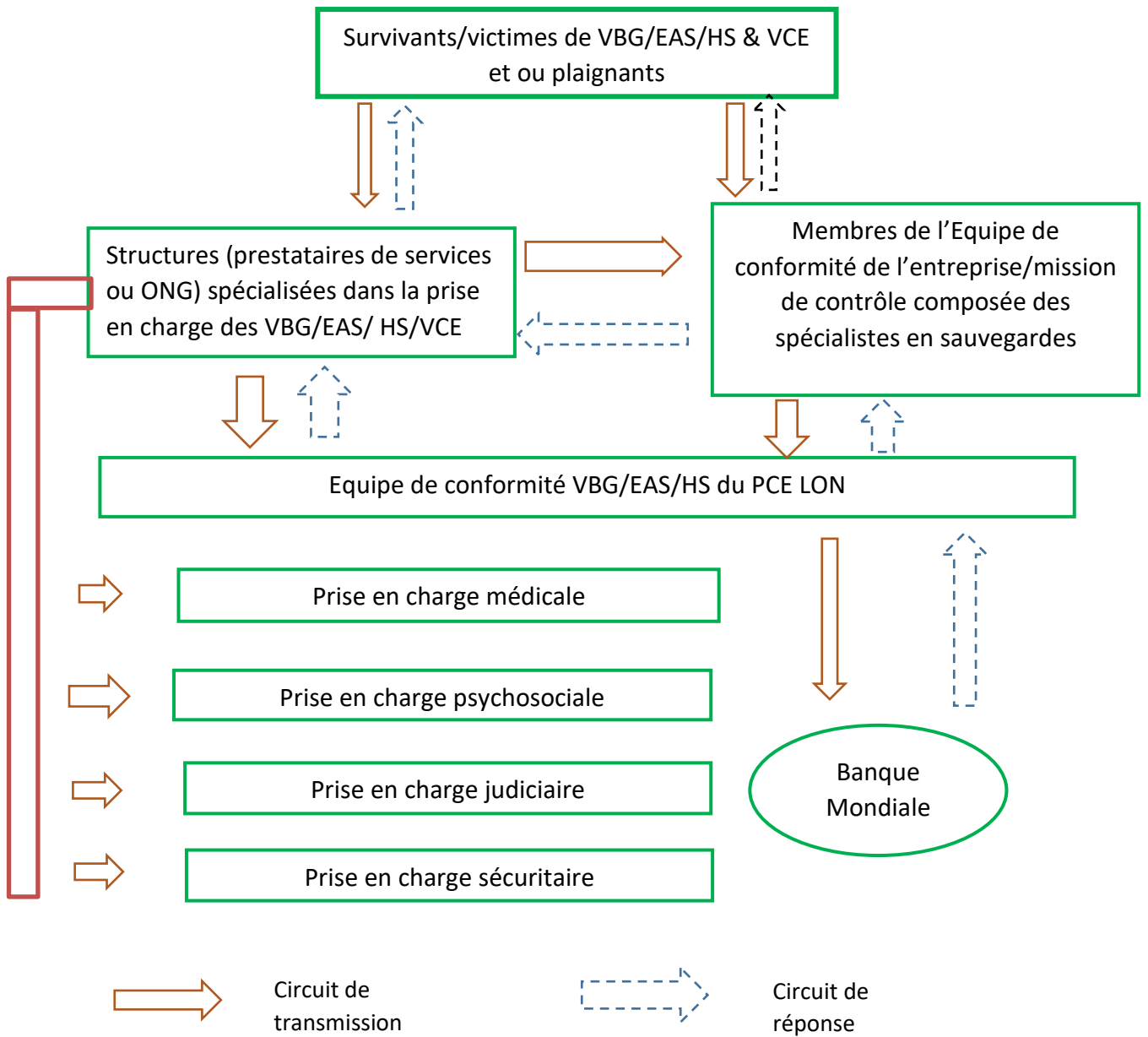


Source : Mission de consolidation du MGP du PCE-LON, novembre 2022

Annexe 8 : Délais indicatifs pour le traitement des plaintes

N°	Étapes	Délais
1.	Réception et enregistrements des plaintes	Immédiat (01 jour)
2.	Accusé de réception	48 heures à partir de la date réception
3.	Vérification de l'éligibilité de la plainte et inspection	03 jours ouvrables à partir de la date de la réception
4.	Traitement de la plainte ; Résolution et mise en œuvre des mesures proposées ; Réponse au plaignant Mise en œuvre, suivi des mesures convenues et clôture de la plainte.	08 jours maximum (si pas d'enquête)
		60 jours maximum (en cas d'enquête)

Annexe 9 : Organigramme de la gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS & VCE)



Annexe 10 : Lettre type d'accusé de réception d'une plainte

Comité de Gestion de Plaintes du/de :
.....
.....

Date :.....

A Madame/Monsieur.....
.....
(si anonymat pas requis)

Objet :
.....

Cher(è) Madame/Monsieur (Nom de famille du plaignant),

Nous accusons réception de votre plainte en date du _____ (date). Notre Comité de gestion des plaintes prend en compte les préoccupations des parties prenantes très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute transparence.

Conformément à notre procédure de traitement des plaintes, nous vous ferons part de notre proposition de règlement, par écrit, dans ___ jours (délai) à compter de la date du présent courrier. Dans l'intervalle, il est possible que nous ayons à prendre contact avec vous afin d'obtenir un complément d'information.

Veillez agréer, Cher(è) Madame/Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Nom et Prénom du Président du Comité

Signature

Annexe 11 : Formulaire de satisfaction du plaignant

Nom et prénom du Plaignant :

Date :.....

.....
.....

A Madame/Monsieur le Président du
CGP de/du.....

.....

Objet : Degré de satisfaction à l'égard de la résolution de la plainte ;

Monsieur le Président,

Par la présente, nous venons solennellement vous exprimer notre degré de satisfaction suite à la résolution apportée à la plainte concernant.....en date du

En effet, au regard des résultats auxquels nous sommes parvenus nous pouvons vous dire que nous sommes :

- Très satisfait/
- Satisfait...../
- Moyennement satisfait/
- Insatisfait...../

Veillez agréer, **Monsieur le Président**, l'expression de nos sentiments distingués.

Nom et Prénom du Président du Comité

Signature

PJ : *Pièces jointes (si possible)*

