



FONDS INTERPROFESSIONNEL POUR
LA RECHERCHE ET LE CONSEIL AGRICOLES

Mécanisme de gestion des griefs

Février 2019

1. PREAMBULE

Le champ d'interventions du Fonds Interprofessionnel pour la Recherche et le Conseil Agricoles (FIRCA) couvre une large gamme d'activités. A travers ses fonctions le FIRCA est appelé à s'impliquer davantage dans des activités pouvant potentiellement générer des impacts environnementaux et sociaux.

Le présent document décrit le mécanisme de recueil et d'examen des plaintes ou réclamations liées aux impacts potentiels ou réels découlant d'activités exécutées ou supervisées par le FIRCA. Ce mécanisme s'inscrit dans le cadre de la politique environnementale et sociale du FIRCA et se veut en conformité avec les principes de précaution et de responsabilité par rapport aux tiers et à l'environnement.

2. Objectif et champ d'application

Le champ d'application de ce mécanisme inclus toutes les questions, préoccupations, problèmes ou doléances (réels ou perçus) découlant des activités de projets ou programmes exécutés par le FIRCA, qu'un individu, groupe ou communauté souhaite voir traités ou résolus par le FIRCA. Cela inclut les préjudices ou dommages physiques, psychologiques, sociaux ou environnementaux.

L'objectif est de mettre à disposition un cadre pour résoudre les griefs spécifiques sans entraver la poursuite des objectifs du projet/ programme.

3. Mécanisme de Règlement de Griefs

Recevoir et enregistrer une plainte

Un individu ou un groupe d'individus, ainsi que l'autorité administrative communale, départementale, régionale ou nationale, concernés ou affectés par les impacts environnementaux, d'un organisme ou d'un ouvrage, peuvent saisir le Ministre chargé de l'environnement pour exiger un audit environnemental. (Code de l'environnement ; Article 5 : Plaintes des parties intéressées).

A cet effet, l'organisme national chargé de recevoir et de traiter les plaintes liées aux impacts environnementaux et sociaux des projets / programmes est l'Agence Nationale De l'Environnementale (l'ANDE)¹. Cet organisme a des démembrements régionaux. Les plaintes peuvent être adressées à cette institution aux niveaux national ou régional.

Chaque fois qu'elle reçoit de telles plaintes, l'ANDE vérifie si le projet/ programme a déjà effectué une EIE. Sinon, l'ANDE approche le promoteur afin de vérifier qu'une EIE est prévue et, si nécessaire, apporte son soutien à une telle étude.

Cependant, le FIRCA se réfère à l'article 5 du code de l'environnement national pour un mécanisme de règlement des griefs dans le cadre de sa Politique Environnementale et

¹Source : décret N° 97-393 du 09 juillet 1997

sociale. Ce mécanisme vise les plaintes relatives à des préjudices environnementaux et sociaux par des tiers et leurs règlements.

Ainsi, toute personne, communauté ou collectivité locale ou partenaires désireux de se plaindre des méfaits ou préjudices (perçus ou réels) découlant des activités de projets ou de programmes exécutés par le FIRCA, peut s'adresser directement à l'ANDE qui contactera le FIRCA soit à travers la Direction Exécutive, soit directement l'Equipe de Résolution de Plaintes du FIRCA (voir détails ci-dessous).

Equipe de Résolution de Plaintes (ERP)

Rue L133, II Plateaux, 7ème Tranche, Abidjan, Côte d'Ivoire

BP.: 3726 Abidjan 01

Tél.: [\(225\) 22 52 81 81](tel:(225)22528181) / Fax.: [\(225\) 22 52 81 87](tel:(225)22528187)

Email: firca@firca.ci

L'équipe de résolution des plaintes est logée au service Environnement et Genre du FIRCA. Un point focal est chargé d'enregistrer et de suivre le traitement de toutes les plaintes déposées au sein de l'institution.

La plainte peut être envoyée par courrier électronique, fax, courrier ou peut être remise en mains propres. Elle peut être transmise directement au point de contact du FIRCA, aux leaders communautaires, représentants du gouvernement, organismes communautaires, entrepreneurs, employés du FIRCA. Le formulaire développé à cet effet peut être utilisé (voir sous-annexe).

Une fois qu'une plainte est reçue, elle est enregistrée et le plaignant est informé sur le délai de réponse attendu. L'ERP va s'appuyer sur les autorités locales et administratives ou envoyer une mission de terrain pour mieux appréhender le problème. Ensuite, l'ERP vérifiera l'admissibilité de la plainte. Les plaintes admissibles sont celles dont :

- la plainte porte sur les activités du projet ;
- les questions soulevées dans la plainte relèvent de points que le mécanisme de règlement des griefs est autorisé à traiter ;
- le plaignant est habilité à la déposer.

Les plaintes non admissibles sont celles dont :

- la plainte est clairement non relative au projet ;
- la nature de la plainte ne relève pas du mandat du mécanisme de règlement des griefs ;
- le plaignant n'est pas qualifié pour la déposer ;
- d'autres organisations ou procédures communautaires sont plus appropriées pour traiter le problème.

Si la plainte est rejetée, le plaignant est informé dans la semaine de la décision et sur les motifs du rejet. L'ANDE est également informée.

Si la plainte est recevable, le plaignant est toujours avisé et le cas est traité. L'ERP procède alors à une évaluation.

Examen du grief

L'examen du grief est effectué par le service environnement et genre. Toutefois, celle-ci peut identifier le personnel approprié, une personne ressource ou un service en vue de collecter des informations sur le cas et ses implications, et déterminer les voies et moyens de résolution. La personne ou l'équipe chargée de cet examen va :

- s'entretenir directement avec le requérant pour s'assurer de la bonne compréhension du grief ;
- identifier les parties, les problèmes, les points de vue et les options possibles, mais aussi prendre les points de vue d'autres parties prenantes, y compris ceux de l'équipe d'exécution du projet ou des prestataires.

Préparation de la réponse

Le service environnement et genre :

- propose des voies de règlement tenant compte des points de vue du plaignant.
- communique en interne avec la Direction et prépare la réponse.

4. Suivi et rapportage

4.1. Suivi des cas de plainte

Le point focal suit les traitements apportés à chaque cas de plainte. Il assure l'enregistrement des plaintes et consigne les arrangements avec le plaignant.

4.2. Rapportage

Tous les cas de plainte reçus ainsi que les traitements apportés pour leur résolution feront l'objet d'un rapport partagé avec les parties prenantes et le personnel du FIRCA.

Un rapport annuel sera élaboré (au mois de décembre de chaque année) pour faire le bilan des plaintes et dégager les tendances de leur évolution.

Le point focal est chargé de la rédaction des rapports, de leur validation par le service genre et environnement, et veille à leur vulgarisation interne et externe.