

REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE



.....

**MINISTRE D'ETAT,
MINISTRE DE L'AGRICULTURE, DU DEVELOPPEMENT RURAL ET DES
PRODUCTIONS VIVRIERES**

.....

**DIRECTION GENERALE DE LA PLANIFICATION,
DES STATISTIQUES ET DES PROJETS**

.....

**PROJET DE PÔLE AGRO-INDUSTRIEL DANS LE NORD
(2PAI-NORD, SAP.P-CI-AA0-030)**

.....

**MECANISME OPERATIONNEL DE
GESTION DES GRIEFS ET DES PLAINTES
(MGP)**

Septembre 2024

Table des matières

RESUME EXECUTIF	4
INTRODUCTION	9
1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	9
1.1 Contexte	9
1.1.1 Enjeux Environnementaux et Sociaux du 2PAI-NORD	10
1.1.2 Composantes du projet	11
1.1.3 Catégorisation	11
1.2 Justification de la mise en place du MGP	12
2 APPROCHE METHODOLOGIQUE POUR L'ÉLABORATION D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)	13
2.1 Analyse des parties prenantes	13
2.2 Évaluation des risques et des besoins	13
2.3 Conception du mécanisme	13
2.4 Mise en place du mécanisme	13
2.5 Sensibilisation et communication	13
2.6 Suivi et évaluation	13
3 DEFINITION DES CONCEPTS DE BASE	14
4 OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP	16
4.1 Objectifs du MGP	16
4.2 Principes du MGP	17
5 AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTES DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS	18
5.1 Avantages	18
5.2 Contraintes	18
6 ANALYSE DES SYSTEMES TRADITIONNELS ET ADMINISTRATIFS DE REGLEMENT DES PLAINTES/CONFLITS	19
6.1 Analyse du système traditionnel de règlement des plaintes et conflits	19
6.1.1 Contexte et importance des systèmes traditionnels	19
6.1.2 Voies de recours et organes de gestion/règlement	19
6.1.3 Efficacité et limites	19
6.2 Analyse du système administratif de règlement des plaintes et conflits	20
6.2.1 Contexte et importance des systèmes administratifs	20
6.2.2 Voies de recours et organes de gestion/règlement	20
6.2.3 Efficacité et limite	20

6.3	Exigences de la Banque Africaine de Développement (BAD) en matière de gestion des plaintes et recours.....	20
6.3.1	Cadre des exigences de la BAD	20
6.3.2	Exigences spécifiques de la BAD	20
6.3.3	Conformité aux exigences de la BAD.....	21
7	ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP.....	21
7.1	Organisation.....	21
7.2	Composition et responsabilité des organes.....	24
7.2.1	Durant la phase d'exécution du projet	24
7.3	Fonctionnement	26
8	CANAUX DE COMMUNICATION ET D'ACCES A L'INFORMATION.....	28
9	ETAPES DE GESTION DES PLAINTES.....	28
10	MECANISME DE SUIVI ET ÉVALUATION DU MGP.....	34
11	DIFFUSION DU MECANISME.....	34
12	SUIVI ET EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DU MGP.....	35
13	ANALYSE ET SYNTHÈSE DES RECLAMATIONS.....	35
14	PLAN D' ACTIONS ET BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)	36
14.1	Plan d'actions de mise en œuvre du MGP.....	36
14.2	Budget de mise en œuvre du MGP.....	38
ANNEXES.....		39

Liste des Tableaux

Tableau 1 : Composantes du projet	11
Tableau 2 : Principes du mécanisme de gestion des plaintes du 2PAI-NORD, mesures d’application et indicateurs	17
Tableau 3 : Plan d’actions de mise en œuvre du MGP	36
Tableau 4 : Budget de la mise en œuvre du MGP	38
Tableau 5 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP	40
Tableau 6 : Indicateurs de gestion de plaintes VBG	42
Tableau 7 : Modèle de fiche d’enregistrement des plaintes	43
Tableau 8 : Réponse adressée au plaignant	44
Tableau 9 : Décision finale à la plainte	44
Tableau 10 : Registre des plaintes	45

Liste des Figures

Figure 1 : Shéma des niveaux de mise en œuvre du MGP	27
Figure 2 : Schéma du processus de gestion des plaintes	33

Liste des abréviations

ANDE	Agence Nationale De l'Environnement
BAD	Banque Africaine de Développement
BGP	Bureau de Gestion des Plaintes
BIDC	Banque d'Investissement et de Développement de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CAS	Centre d'Agrégation et de Services
CE-PAR	Cellule d'Exécution du Plan d'Actions de Réinstallation
CGA	Comité de Gestion de l'Aménagement
CGB	Comité de Gestion des Barrages
CGP	Comité de Gestion des Plaintes
CLGP	Comité Local ou Cellule Locale de Gestion des Plaintes
CSB	Comité de Surveillance des Barrages
DD	Directeur Départemental
DR	Directeur Régional
E&S	Environnemental(e) et Social(e)
EAS	Exploitation et Abus Sexuel
ECP	Equipe de Coordination du Projet
FODI	Fonds de l'Organisation des Pays Exportateurs de Pétrole pour le Développement International
HS	Harcèlement Sexuel
IASC	International Agency Standing Committee
MEMINADERPV	Ministère d'Etat, Ministère de l'Agriculture, du Développement Rural et des Productions Vivrières
MGP	Mécanisme de Gestion des griefs et des Plaintes
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OPA	Organisations Professionnelles Agricoles
OPEP	Organisation des Pays Exportateurs de Pétrole
2PAI-NORD	Projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord
PAP	Personne Affectée par le Projet
PAR	Plan d'Actions de Réinstallation
PEP	Prophylaxie Post Exposition
PND	Plan National de Développement
PNIA 2	Programme National d'Investissement Agricole de 2 ^{ème} génération
PSNDEA	Projet de Solutions Numériques pour le Désenclavement des Zones Rurales et l'e-Agriculture
SO	Sauvegardes Opérationnelles
SSI	Système de Sauvegardes Intégré
VBG	Violence Basée sur le Genre

RESUME EXECUTIF

Le Projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord (2PAI-NORD), couvrant les régions du Poro, de la Bagoué, du Tchologo et du Hambol en Côte d'Ivoire, vise à développer un socle agro-industriel par la création d'agro-parcs, centres d'incubation, infrastructures rurales et services agricoles. Ce projet, financé par plusieurs partenaires internationaux, avec comme Chef de file la Banque Africaine de Développement (BAD), vise à améliorer la sécurité alimentaire, réduire la pauvreté et accroître les exportations agricoles. Pour gérer les conflits potentiels liés à la libération des emprises et aux impacts sociaux, un Mécanisme de Gestion des griefs et des Plaintes (MGP) est élaboré pour être mis en œuvre conformément aux exigences de la BAD.

• **Systèmes de gestion de plaintes/conflits**

L'analyse des systèmes de règlement des plaintes met plusieurs acteurs en présence selon que le système soit traditionnel ou administratif.

Au niveau des Systèmes Traditionnels, les acteurs clés sont les Chefs de canton, Chefs de village, Conseils des anciens, Cercles de médiation, avec pour fonction d'offrir des solutions rapides et culturellement appropriées aux différends. Cependant ce système comporte des limites au manque de formalité et de documentation.

S'agissant des Systèmes Administratifs, les acteurs sont les services administratifs locaux, tribunaux, commissions de réconciliation, avec fonction de fournir des solutions légales et documentées. Avec ces systèmes, la bureaucratie et la lenteur constituent les limites principales.

• **Types de Plaintes**

Les plaintes incluent les conflits fonciers, violences basées sur le genre (VBG), accidents de travail, décès, indemnisations et pertes économiques, etc.

• **Organes/Comités de Gestion des Plaintes**

Niveau Local

Responsables : Comités de gestion locale.

Rôle : Réception, documentation, médiation et résolution des plaintes.

Escalade : Transmission au niveau communal si non résolue en trente (30) jours.

Niveau Communal

Responsables : Comités de gestion communale.

Rôle : Traiter les plaintes non résolues au niveau local.

Escalade : Transmission au niveau préfectoral si non résolue en trente (30) jours.

Niveau Préfectoral

Responsables : Comités de gestion départementale.

Rôle : Enquête, médiation et arbitrage des plaintes non résolues.

Escalade : Transmission au niveau justice si non résolue en soixante (60) jours.

Niveau Transversal (Projet)

Responsables : Équipe de gestion du projet.

Rôle : Coordination, supervision et conformité du processus de gestion des plaintes.

Niveau Justice

Responsables : Tribunaux locaux et régionaux.

Rôle : Fournir une instance de recours légal pour les plaintes non résolues.

- **Mode Opératoire du MGP**

Le MGP suit une procédure en sept (7) étapes :

- réception/dépôt de la plainte ;
- enregistrement ;
- évaluation de la recevabilité ;
- assignation/investigation ;
- communication des résultats ;
- mise en œuvre du résultat/réexamen ;
- clôture/archivage.

- **Canaux de Transmission des Plaintes**

Les plaintes peuvent être déposées via :

- le site web du projet ;
- les boîtes de réclamation sur les sites ;
- le téléphone, l'email, ou le courrier.

- **Suivi évaluation du MGP**

Pour juger du bon fonctionnement du MGP, il sera mis en place un système de suivi avec des indicateurs de performance trimestriels. Le suivi-évaluation du MGP permet de s'assurer de l'application effective des recommandations découlant des conclusions des analyses des différentes commissions d'enquêtes, cellules locales ou des Comités de gestion des plaintes.

• **Plan d'actions pour l'opérationnalisation du MGP**

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	Indicateurs de réalisation	Echéances	Responsables
1	Informersensibiliser et identifier Installer 31 comités de gestion des plaintes aux différents niveaux	Mettre en place le dispositif de gestion des plaintes aux différents niveaux	Informers les localités couvertes par le projet Reprographier des documents	Les membres des comités de gestion des plaintes sont installés. Les communautés sont informées du MGP, des comités et de son fonctionnement	Nombre de séances d'informations et de sensibilisation organisées Nombre de comités villageois installés et PV d'installation Nombre de comités communaux installés et PV d'installation Nombre de comités départementaux installés et PV d'installation Nombre de comités régionaux installés et PV d'installation Nombre de femmes dans les comités installés	31 janvier 2025	ECP 2PAI-NORD
2	Renforcer les capacités des membres des comités de gestion des plaintes	Outiller les membres des Comités	Informers les acteurs Reprographier des documents Organiser des sessions de renforcement des capacités	Les membres des comités se sont appropriés des documents du MGP et disposent des capacités pour gérer les plaintes	Nombre de sessions de renforcement des capacités organisées Nombre de membres de comités formés Nombre de femmes formées Types de documents mis à disposition des comités	28 février 2025	ECP 2PAI-NORD
3	Acquérir des kits d'outils de gestion des plaintes (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, flottes, cachets et encre) au profit des 31 comités de gestion des plaintes	Doter les comités en outils pratiques de gestion des plaintes	Concevoir et valider des outils Reprographier des outils Préparer des kits (ensemble des outils) et mettre à disposition.	Les comités du MGP disposent d'outils appropriés pour la gestion des plaintes	Nombre et type d'outils conçus et validés Nombre et type d'outils reprographiés Nombre de kits mis à la disposition des comités	Décembre 2024 et en continu	ECP 2PAI-NORD

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	Indicateurs de réalisation	Echéances	Responsables
4	Vulgariser le MGP	Informers les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les procédures à suivre	Organiser des séances d'information, de sensibilisation et d'animation communautaires Réaliser des émissions radiophoniques Communautaires	Les populations de la zone du projet sont informées de l'existence du MGP et participent au processus de sa mise en œuvre	Nombre de séances d'information, de sensibilisation et d'animation organisées Nombre d'émissions radiophoniques réalisées	Dès la validation du MGP et en continu	ECP 2PAI-NORD/ "Prestataire
5	Communiquer /recevoir des plaintes	Permettre aux plaignants d'introduire leurs plaintes au niveau des comités	Recevoir et enregistrer les plaintes	Un numéro de téléphone est disponible Les fiches sont disponibles	Nombre d'appels reçus Nombre des fiches remplies	28 février 2025 et en continu	ECP 2PAI-NORD Tous les comités
6	Organiser des missions d'enquête	Collecter les preuves pour des cas spécifiques de plaintes	Visiter des sites Consulter les parties prenantes	Les faits liés à la plainte sont établis	Nombre de missions d'enquête organisées et Nombre de rapports disponibles	Au besoin	
7	Traiter les plaintes	Résoudre les plaintes dans le respect des délais prévus	Organiser des réunions de traitement des plaintes et de délibération Informers le plaignant sur les conclusions du comité saisi Rapporter, clôturer et archiver	Toutes les plaintes reçues sont traitées, clôturées et archivées	Les outils sont renseignés et sont disponibles	Dès réception d'une plainte et en continu	Comités
8	Suivre/ évaluer le MGP	S'assurer que le MGP est fonctionnel	Collecter les données sur le terrain Rédiger les rapports Prendre en compte les données dans le suivi	Les différents comités installés assument leurs responsabilités et le MGP est fonctionnel	PV de résolution des plaintes Pourcentage de plaintes résolues Pourcentage de plaintes traitées Rapports disponibles	Continu	ECP 2PAI-NORD

- **Budget de mise en œuvre du MGP**

N°	Désignation	Unité	Nombre/Quantité	Coût unitaire	Montant
1	Acquisition du matériel et équipement : matériel informatique, bureautique, téléphone (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, flottes, cachets et encre).	Région	4	5 000 000	20 000 000
2	Coût des sessions de formation de 72 membres du Comité Local, 50 membres du comité Communal, 54 membres du comité préfectoral de Gestion des Plaintes, 45 Cadres des Services Administratifs Préfectoraux 25 points focaux.	Région	8	5 000 000	40 000 000
3	Frais de fonctionnement des Comités de Gestion des Plaintes.	Région	4	10 000 000	40 000 000
4	Coût de diffusion de l'information relative au MGP.	Région	4	5 000 000	20 000 000
5	Ressources pour la résolution des plaintes (mesures de correction/Compensation).	Région	4	20 000 000	80 000 000
6	Recours à des Experts (Ex évaluation) médiateurs ou avocats.	FF	1	20 000 000	20 000 000
TOTAL					220 000 000

INTRODUCTION

1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

1.1 Contexte

La zone Nord de la Côte d'Ivoire (régions du Poro, de la Bagoué, du Tchologo et du Hambol) frontalière du Mali et du Burkina Faso, représente au total 26% du territoire national avec une population estimée à 2 771 464 habitants (RGPH 2021). Les activités agricoles représentent en moyenne 60-65% des activités économiques de ces régions qui ont été négativement impactées par la crise politico-économique qu'avait connue le pays. Ainsi, la zone connaît une insécurité alimentaire (sévère à modérée) plus accentuée (15,3 à 18,3%) que le reste du pays (12,8%) et le taux de pauvreté varie entre 54% et 68,1% selon les régions.

Pour remédier à cette situation, la Côte d'Ivoire à travers les quatre (04) piliers du Plan National de Développement (PND, 2021-2025) notamment, i) le pilier 1 relatif à la transformation structurelle de l'économie par l'industrialisation et le développement de grappes ; ii) le pilier 2 relatif au développement du capital humain et la promotion de l'emploi ; iii) le troisième pilier consacré au développement du secteur privé et de l'investissement et iv) le pilier 4 portant sur le développement régional équilibré, la préservation de l'environnement et la lutte contre le changement climatique, et le Programme National d'Investissement Agricole de 2^{ème} génération (PNIA 2, 2018-2025) ; ambitionne de financer neuf (09) Pôles Agricoles Intégrés (PAIs) pour « l'approfondissement de la transformation structurelle de l'économie ivoirienne ».

Dans ce cadre, le Gouvernement de la République de Côte d'Ivoire bénéficie de prêts du Groupe de la Banque Africaine de Développement (BAD), du Fonds de l'Organisation des Pays Exportateurs de Pétrole (OPEP) pour le Développement International (FODI) et de la Banque d'Investissement et de Développement de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BIDC), pour le financement du Projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord (2PAI-NORD).

Ce projet vise à asseoir un socle agro-industriel dans le Nord de la Côte d'Ivoire à travers le développement d'agro-parcs pour la transformation des produits agricoles, la création de centres d'incubation, la construction et la réhabilitation des infrastructures rurales et des voies d'accès aux marchés, l'amélioration de la professionnalisation des acteurs du secteur agricole, des services fournis à ceux-ci et l'accès aux investissements du secteur privé.

Cependant, l'une des problématiques essentielles dans la mise en œuvre de ce projet, consiste en la libération des emprises occupées par des établissements humains (appartements, aires de jeu, parcs à bétail, cultures, etc.). Selon les dispositions des politiques de sauvegardes environnementale et sociale de la BAD, contenues dans le Système de Sauvegarde Intégré (SSI) révisé du 12 avril 2023, notamment la Sauvegarde Opérationnelle 5 (SO5), les travaux d'implantation des Parcs agro-industriels et des Centres d'Agrégation et de Services (CAS) à réaliser font l'objet chacun d'un Plan d'Actions de Réinstallation (PAR) dans la mesure où ceux-ci entraîneront des pertes de biens et de sources de revenus des personnes situées dans l'emprise desdits travaux. L'exécution de ces PAR doit permettre la libération des emprises, la satisfaction aux conditions de conformité par rapport aux exigences E&S et de protection des droits des personnes affectées.

Le présent document s'articule autour de sept (07) chapitres qui se présentent comme suit :

- Chapitre 1 : Contexte et justification de la mise en place du Mécanisme de Gestion des Plaintes
- Chapitre 2 : Objectifs et principes du MGP
- Chapitre 3 : Avantages du MGP et contraintes de l'atteinte des objectifs
- Chapitre 4 : Analyse des systèmes traditionnels et administratifs de règlement des plaintes/conflits
- Chapitre 5 : Organisation, composition et fonctionnement du MGP
- Chapitre 6 : Analyse et synthèse des réclamations
- Chapitre 7 : Plan d'actions et budget de mise en œuvre du MGP

1.1.1 Enjeux Environnementaux et Sociaux du 2PAI-NORD

Le 2PAI-NORD revêt une importance capitale pour le développement durable et l'inclusion sociale dans la région nord. Les enjeux environnementaux et sociaux du projet sont multiples et doivent être soigneusement pris en compte pour garantir son succès.

❖ Enjeux Environnementaux :

- Dégradation des terres : la zone d'intervention du projet est confrontée à une dégradation rapide des terres agricoles, exacerbée par les pratiques agricoles non durables et la pression démographique. Le projet doit intégrer des stratégies de gestion durable des terres pour inverser cette tendance.
- Changements climatiques : les effets du changement climatique, notamment la variabilité des précipitations et l'augmentation des températures, posent des défis significatifs pour l'agriculture et la sécurité alimentaire. L'adoption de techniques agricoles résilientes et l'intégration de mesures d'adaptation sont essentielles.
- Gestion des ressources en eau : la disponibilité et l'utilisation efficace et durable des ressources en eau sont cruciales. Le projet doit promouvoir des pratiques d'irrigation durable et la conservation des bassins hydrographiques pour assurer une disponibilité continue de l'eau.

❖ Enjeux Sociaux :

Au niveau social, les enjeux sont liés à l'inclusion sociale et genre et l'appui aux groupes vulnérables et se présentent comme suit :

Inclusion des groupes vulnérables par une participation active des femmes, jeunes et groupes marginalisés. En effet, il est impératif de garantir que les femmes, les jeunes et les groupes marginalisés bénéficient équitablement des avantages du projet. Cela nécessite une participation active et une représentation adéquate de ces groupes dans les processus décisionnels.

Réduction des inégalités à travers la fourniture des opportunités de formation et la facilitation de l'accès aux ressources pour les communautés défavorisées : le projet doit s'attaquer aux inégalités sociales et économiques persistantes, en fournissant des opportunités de formation et de renforcement des capacités, et en facilitant l'accès aux ressources et aux services pour les communautés défavorisées.

Renforcement des capacités locales par l'intégration des programmes de formation pour renforcer les capacités de gestion locale. Le succès à long terme du projet dépend de la capacité des communautés locales à gérer et à maintenir les initiatives mises en œuvre. Des programmes de formation et de développement des compétences doivent être intégrés pour renforcer les capacités locales. Intégrer des programmes de formation pour renforcer les capacités de gestion locale.

Assurer la participation active des femmes et des jeunes dans les activités économiques et de prise de décision est fondamentale pour le succès du projet. Le 2PAI-NORD s'engage à promouvoir l'égalité des genres en facilitant l'accès des femmes aux ressources, à la formation et aux opportunités économiques. Des programmes spécifiques seront mis en place pour encourager la participation des femmes et des jeunes dans les organes de gouvernance et les structures de prise de décision.

Le 2PAI-NORD peut devenir un modèle de développement durable et inclusif en se concentrant sur les pratiques agricoles durables, l'adaptation au changement climatique et l'inclusion sociale pour améliorer la qualité de vie des populations de la région nord.

1.1.2 Composantes du projet

Le projet comprend quatre (4) composantes dont trois (3) techniques (comportant 10 sous-composantes) qui sont définies et décrites dans le tableau 1. La composante 4 est relative à la gestion du projet.

Tableau 1 : Composantes du projet

Composantes	Sous-composantes
A : Appui au secteur privé et aux institutions en charge de développement de l'agro-industrie	A1 : Appui à la mobilisation de l'investissement privé dans l'Agro-Industrie (A-I) A2 : Amélioration de l'offre en services non-financiers aux acteurs de l'A-I A3 : Amélioration de l'offre de services financiers aux acteurs de l'A-I
B : Renforcement de la valeur ajoutée agro-sylvo-pastorale et halieutique (ASPH) et la mise en marché	B1 : Renforcement des Infrastructures d'accès aux marchés B2: Renforcement des capacités des acteurs de mise en marché
C : Amélioration durable de la productivité agro-sylvo-pastorale et halieutique (ASPH)	C1 : Mise à niveau des infrastructures de production agro-sylvo-pastorale et halieutique C2 : Renforcement des capacités des agriculteurs, éleveurs et aquaculteurs C3: Renforcement de la résilience des communautés et des OPA
D : Coordination, gestion et S&E	D 1 : Aspects institutionnels et organes de gouvernance du projet D 2 : Coordination et gestion du projet

1.1.3 Catégorisation

La plupart des sous-projets d'investissement sont classés dans la catégorie des projets à risque élevé ou substantiel conformément au Décret N°96-894 du 8 novembre 1996 déterminant les règles et procédures applicables aux études relatives à l'impact environnemental des projets de développement. Certaines des activités prévues dans les composantes B et C vont entraîner des acquisitions de terres et des déplacements physiques et économiques des populations. D'autres activités seront concentrées dans les zones écologiquement sensibles (aires protégées, etc.). Ainsi donc, le projet est classé en catégorie 1 conformément aux exigences de la législation nationale et SSI de la Banque.

Les impacts du projet sont spécifiques à chaque sous-projet et à chaque localité et site d'implantation des sous projets. Les principaux risques et impacts environnementaux négatifs liés aux infrastructures prévues dans le projet regroupent : i) contamination/ pollution des eaux et des sols par les activités et autres produits dangereux stockés, manipulés ou utilisés et les déchets générés dans les centres (déjections animales, déchets agricoles, déchets vétérinaires, etc.) ; ii) prolifération des déchets (emballages, produits périmés, etc.) générés par l'usage des produits vétérinaires et intrants agricoles (engrais, pesticides chimiques, etc.)

ainsi que les risques qui leur sont associés (contamination/pollution du sol, risques d'intoxication des personnes et animaux) ; iii) risque d'incendie sur les sites des CAS et hub, et dans les centres de collecte ; iv) destruction/perte du couvert végétal, y compris les habitats de la faune ; v) renforcement de l'étiage des cours d'eau situés en aval des barrages et insatisfaction des besoins des populations qui y ont recours (activités agricoles, élevage, pêche, eau potable, etc.) ; vi) risques sanitaires (maladies hydriques, intoxications, etc.) dans les localités en aval des périmètres irrigués et barrages ; vii) risque de noyade des personnes (surtout les enfants) dans les retenues d'eau ; viii) les pertes de moyens de subsistance (sources de revenus, biens fonciers ou terres agricoles, biens agricoles et des bâtis).

1.2 Justification de la mise en place du MGP

De par sa nature, le 2PAI-NORD est initié par l'Etat ivoirien (à travers le Ministère d'Etat, Ministère de l'Agriculture, du Développement Rural et des Productions Vivrières – MEMINADERPV) en termes de projet découlant directement du PNIA II. La BAD s'est engagée aux côtés du Gouvernement de la République de Côte d'Ivoire pour la préparation du 2PAI-NORD, un projet d'investissement de **164 299 339 200 FCFA** devant contribuer à l'accroissement de la sécurité alimentaire et nutritionnelle du pays, à la réduction de la dépendance du pays aux importations alimentaires et à l'accroissement des exportations des produits agricoles présentant un avantage compétitif.

En effet, dans le cadre de la mise en œuvre du Projet, il est prévu d'élaborer et d'adopter avec la satisfaction de la BAD, un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), qui fait partie des exigences de son SSI pour les projets qu'elle finance.

Ce MGP décrit cinq (5) caractéristiques essentielles pour générer des propositions de résolution durables qui aident à résoudre les problèmes et les conflits dès les premières étapes :

- les différentes manières par lesquelles les usagers peuvent déposer la plainte, y compris en personne, par téléphone, par message court, par courrier, par courriel ou sur un site web ;
- le registre de plaintes pour transcription ou l'enregistrement des plaintes qui sera conservé comme une base de données ;
- les procédures annoncées publiquement, fixant les délais d'accusé de réception, de réponse et de traitement des plaintes ;
- la transparence sur la procédure d'examen des plaintes, la structure de gouvernance et les décideurs ;
- les actions en recours (y compris dans le système judiciaire national) que les plaignants insatisfaits peuvent engager lorsque leurs préoccupations n'ont pas trouvé de réponse.

Le présent Mécanisme de Gestion des griefs et des Plaintes (MGP) est une exigence du Système de Sauvegarde Intégré (SSI) de la Banque Africaine de Développement (BAD), en particulier de la Sauvegarde Opérationnelle Environnementale et Sociale (SO10) relative à la participation des parties prenantes et à la diffusion d'information. Il repose sur un processus inclusif, transparent et accessible, adapté aux réalités culturelles locales et mis gratuitement à la disposition de toutes les parties prenantes. Son objectif est de prévenir ou de résoudre les conflits par la négociation, le dialogue et l'enquête conjointe. Toutefois, il ne constitue ni une étape préalable obligatoire ni un substitut aux voies légales existantes de gestion des plaintes.

2 APPROCHE METHODOLOGIQUE POUR L'ÉLABORATION D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

La mise en place d'un MGP est essentielle pour garantir la transparence, la responsabilité et l'inclusivité dans la mise en œuvre de tout projet de développement. L'approche méthodologique adoptée pour concevoir, implémenter et gérer efficacement un MGP est détaillée comme suit :

2.1 Analyse des parties prenantes

La première étape consiste à identifier et à consulter toutes les parties prenantes impliquées ou affectées par le projet. Cela inclut une identification exhaustive des groupes concernés et des consultations approfondies pour comprendre leurs préoccupations, besoins et attentes spécifiques en matière de gestion des plaintes. Cette phase garantit que le MGP répondra de manière adéquate aux besoins diversifiés des parties prenantes, y compris les groupes vulnérables.

2.2 Évaluation des risques et des besoins

Une analyse approfondie des risques potentiels et des problèmes qui pourraient surgir pendant le projet est cruciale. Cela permet d'identifier les principaux défis et de déterminer les besoins spécifiques des parties prenantes en matière de MGP. Une évaluation précise garantit que le MGP sera adapté aux contextes spécifiques et aux attentes des bénéficiaires.

2.3 Conception du mécanisme

La conception du MGP doit assurer une accessibilité optimale pour toutes les parties prenantes, en tenant compte des barrières linguistiques, culturelles et physiques. Des procédures claires et détaillées pour la soumission, la réception, le traitement et la résolution des plaintes doivent être définies. Cela inclut la mise en place de canaux de communication diversifiés pour permettre aux parties prenantes de soumettre leurs plaintes facilement et en toute confiance.

2.4 Mise en place du mécanisme

Une fois conçu, le mécanisme doit être mis en place avec une formation adéquate du personnel du projet et des parties prenantes clés sur l'utilisation et la gestion du MGP. Cela implique également la mise en place de l'infrastructure nécessaire, incluant des boîtes à suggestions, des numéros de téléphone dédiés et des plateformes en ligne, pour recevoir et traiter les plaintes.

2.5 Sensibilisation et communication

Il est crucial d'informer les parties prenantes de l'existence du MGP et de les éduquer sur son utilisation. Des campagnes de sensibilisation, accompagnées de matériels d'information tels que des brochures et des affiches, doivent être organisées pour garantir que toutes les parties prenantes sont conscientes de leurs droits et des procédures de soumission des plaintes.

2.6 Suivi et évaluation

La mise en place d'un système de suivi permet de s'assurer que les plaintes sont traitées de manière efficace et que les mesures correctives sont mises en œuvre. Une évaluation régulière de l'efficacité du MGP est nécessaire pour apporter des améliorations continues et s'assurer que le mécanisme reste pertinent et efficace au fil du temps.

3 DEFINITION DES CONCEPTS DE BASE

- **Approche centrée sur les victimes** : ce processus se fonde sur un ensemble de principes et de compétence conçus pour guider les professionnels quel que soit leur rôle dans leur échange avec les victimes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les victimes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les victimes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la victime et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions ;
- **Auteurs potentiels** : les auteurs potentiels de EAS/HS peuvent être le personnel associé au projet : cela peut inclure non seulement les consultants et personnels de projet ou personnel d'assistance technique ou gardes de sécurité embauchés pour protéger un site du projet ;
- **Confidentialité** : un principe d'éthique selon lequel les fournisseurs de services doivent protéger les informations recueillies auprès des survivants (es) et ne partager que des informations sur les cas avec leur permission explicite ;
- **Consentement** : choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration ;
- **Exploitation et sévices sexuels** : c'est tout abus ou toute tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Les sévices sexuels s'entendent de « l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires ». Femmes, filles, garçons et hommes peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels. Dans le cadre de projets financés par la BAD, des bénéficiaires du projet ou des membres des populations touchées par le projet peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels ;
- **Exploitation sexuelle** : tout abus ou toute tentative d'abus de position de vulnérabilité ;
- **Faveurs sexuelles** : c'est une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation ;
- **Fournisseurs de services** : une organisation offrant des services spécifiques pour les survivants(es) de Violence Basée sur le Genre (VBG), tels que les services de santé, le soutien psychosocial, l'abri, l'aide juridique, les services de sûreté / sécurité, etc. ;
- **Groupes vulnérables** : personnes qui, du fait de leur genre, de leur ethnie, de leur âge, de leur handicap physique ou mental, ou de facteurs économiques ou sociaux, leur origine, peuvent se trouver affectées de manière plus importante par le processus de déplacement et de réinstallation ou ont une capacité limitée à réclamer ou à bénéficier de l'assistance à la réinstallation et autres avantages ;
- **Harcèlement sexuel** : comprend les avances sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles, et d'autres comportements physiques ou verbaux de nature sexuelle ou tout autre comportement de nature sexuelle qui pourrait être raisonnablement prévu ou perçu comme causant une infraction ou l'humiliation à un autre lorsqu'un tel comportement se mêle au travail ; devient une condition d'emploi ; ou crée un climat de travail intimidant, hostile ou offensant.

Il est important de faire la distinction entre exploitation et sévices sexuels d'une part et harcèlement sexuel d'autre part, afin que les politiques des organismes d'exécution et la formation de leur personnel puissent prévoir des instructions spécifiques sur les procédures de signalement de chaque acte. Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.

Le harcèlement sexuel diffère de l'exploitation et des sévices sexuels par le fait qu'il se produit entre les membres du personnel travaillant sur le projet, et non entre les membres du personnel et les bénéficiaires du projet ou les populations ;

- **Mécanisme de Gestion des Plaintes** : est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liés au projet ;
- **Plaignant/Plaignante** : tout individu ou groupe d'individus ou structures affecté (es) directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats ;
- **Plainte à orienter** : plainte reçue par un comité qui décide, après réception et analyse, de la renvoyer à un échelon de comité de gestion des plaintes inférieur ou à une autre entité non liée au projet pour traitement ;
- **Plainte à référer** : plainte dont le traitement ne relève plus de la compétence du comité de traitement au plus près de l'endroit où elle a été émise. Dans ce cas, le comité reçoit la plainte et confie le traitement au niveau supérieur ;
- **Plainte non sensible** : concerne la mise en œuvre d'activités, d'une décision prise ou d'une position assumée par le projet. Elle a une forte chance d'être résolue rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du projet ;
- **Plainte recevable** : est considéré comme recevable tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le projet, de nature sensible ou non, formulé par écrit ou oralement directement ou anonymement par les parties prenantes du projet ;
- **Plainte sensible** : porte généralement sur des cas de présomption de corruption, de violence basée sur le genre ou d'abus sexuel sur les enfants, de faute grave ou de négligence professionnelle. Elle nécessite la tenue d'une enquête confidentielle ;
- **Plainte** : toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales, sur les sites de mise en œuvre du projet ou dans le cadre de la réalisation des activités de développement. Les types de plaintes sont les suivants :

Doléances : insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu ;

Réclamations : demande pour obtenir ce à quoi on pense avoir le droit ;

Dénonciations : signalement de la culpabilité d'autrui.

- **Survivant(e)/victime** : personne ayant subi une violence basée sur le sexe. 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 ;
- **Témoin** : une personne qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu ou entendu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement ;
- **Traite des personnes** : le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes, par la menace de recours ou le recours à la force ou à d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d'autorité ou d'une situation de vulnérabilité, ou par l'offre ou l'acceptation de paiements ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre aux fins d'exploitation. L'exploitation comprend, au minimum, l'exploitation de la prostitution d'autrui ou d'autres formes d'exploitation sexuelle, le travail ou les services forcés, l'esclavage ou les pratiques analogues à l'esclavage, la servitude ou le prélèvement d'organes (Nations Unies 2000. Protocole visant à prévenir, réprimer et punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants ;

- **Traitement de la plainte** : une plainte est considérée comme traitée une fois qu'une réponse a été donnée au (à la) plaignant (e) et que des mesures de réparation agréées par les parties impliquées ont été mises en œuvre. Le délai de traitement d'une plainte est de quatorze (14) à trente (30) jours et ne doit en aucun cas dépasser les deux (02) mois à compter de sa date de réception ;
- **Viol** : pénétration non consensuelle (si légère soit-elle) du vagin, de l'anus ou de la bouche avec un pénis, autre partie du corps ou un objet ;
- **Violence à l'égard des femmes** : cette forme de violence est définie comme "tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou la vie privée." (Déclaration sur l'élimination de la violence contre les femmes, Résolution 48/104 de l'Assemblée générale de l'ONU) ;
- **Violence basée sur le genre ou violence sexiste ou violence basée sur le sexe** : expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (IASC 2015).
Les femmes et les filles sont touchées de façon disproportionnée par la violence sexiste à travers le monde. La violence à l'égard des femmes revêt des aspects physique, sexuel, affectif et économique. Les formes de violence les plus répandues sont la violence familiale et la violence perpétrée par un partenaire intime, la violence sexuelle (y compris le viol), le harcèlement sexuel et la violence affective ou psychologique. Le recours à la violence sexuelle comme arme de guerre et comme conséquence des situations d'urgence est également répandu dans les pays et les régions touchés par les conflits ou par les crises humanitaires. D'autres formes de violence perpétrées contre les femmes sont : l'exploitation sexuelle, la traite sexuelle, et les pratiques nuisibles comme la mutilation/excision génitale féminine, le mariage forcé et précoce ;
- **Violence psychologique/affective** : c'est l'infliction d'une douleur ou d'un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitations indésirées, remarques, gestes ou mots écrits de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc. ;
- **Violence sexuelle** : toute forme de contact sexuel non consensuel même s'il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l'attouchement des organes génitaux et des fesses.

4 OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP

4.1 Objectifs du MGP

L'objectif principal d'un MGP est de soutenir le système de résolution des griefs et des préoccupations des parties prenantes de manière opportune, efficace et efficiente incluant celle des communautés locales. La mise en œuvre d'un mécanisme approprié est également une opportunité de renforcer la confiance et la coopération entre les parties prenantes. Elle représente également une autre forme de consultation plus large avec les parties prenantes du projet.

La valeur première d'une gestion appropriée et opportune des réclamations dans le processus d'interaction avec les parties prenantes d'un projet est fondamentale, car elle permet non seulement de résoudre les problèmes en temps opportun et d'éviter ainsi leur escalade et leurs conséquences, mais elle contribue également à construire des relations de confiance durables et constructives avec les parties prenantes.

De façon spécifique, le MGP permet également de :

- mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du projet ;
- s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées ;
- anticiper la survenance des conflits en traitant promptement et de façon systématique les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables (Annexe 2);
- améliorer le dialogue entre les parties prenantes au projet et établir une relation transparente et de respect mutuel ;
- promouvoir la transparence, la recevabilité et la confiance pour atténuer les risques éventuels liés à l'action du projet ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes formulées ;
- prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG) au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- orienter les protagonistes au cas où le conflit ne concerne pas le processus de mise en œuvre du projet vers les mécanismes adaptés.

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 écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

4.2 Principes du MGP

Un mécanisme de gestion des plaintes doit être conçu pour être simple et facilement utilisable par les différents acteurs. Le principe du mécanisme de gestion des plaintes du 2PAI-NORD et les mesures d'application ainsi que les indicateurs sont décrits dans le tableau 2.

Tableau 2 : Principes du mécanisme de gestion des plaintes du 2PAI-NORD, mesures d'application et indicateurs

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place le MGP à divers niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité 	<ul style="list-style-type: none"> • Existence de Comités du MGP
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Protéger l'anonymat des plaignants, le cas échéant • Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences sexuelles et aux violences basées sur le genre • Limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de représailles ou de règlements de comptes suite aux dénonciations • Bon fonctionnement du système de triage et de référencement des plaintes
Mise en contexte, pertinence et accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles • Expliquer clairement les procédures et les différentes modes de dépôt de plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de réunions ou ateliers d'informations et de sensibilisations tenus
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Réagir promptement à chaque plainte, • Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape 	<ul style="list-style-type: none"> • Délai moyen de traitement • Taux de réponse

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Impartialité	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques • S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée 	<ul style="list-style-type: none"> • Faible taux de récusation des membres des cellules locales et Comités locaux de gestion des plaintes • Diversité de catégories des membres
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> • Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement 	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures de traitement des plaintes connues et accessibles au public • Mention de la durée de traitement • Mention des critères d'éligibilité
Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter en tout temps la confidentialité des plaignants et des survivants/survivantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction du nombre de personnes/agents avec accès à l'information de plaintes VGB • Sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité
Approche centrée sur les survivants/survivantes	<ul style="list-style-type: none"> • Les choix, les besoins, la sécurité et le bien-être des survivants/survivantes restent les centres pour toutes les procédures et les questions 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de mesures en faveur des survivants/survivantes
Partenariat	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la mise en place d'une assistance aux victimes et aux potentiels survivants/survivantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Mapping des acteurs/structures de prise en charge des cas de VBG dans les zones d'intervention

Le mécanisme de gestion des plaintes du 2PAI-NORD est un processus communautaire non judiciaire de règlement de différends à travers lequel les bénéficiaires des actions du projet déposent une plainte/réclamation ou doléance et reçoivent une réponse à leurs préoccupations.

5 AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTES DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

5.1 Avantages

Un MGP bien conçu et mis en œuvre est non seulement utile pour un engagement constructif des parties prenantes, mais ajoute également de la valeur à l'efficacité et à l'efficacité opérationnelles du projet en détectant les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus graves ou plus efficaces, préservant ainsi la santé et la notoriété du projet de plusieurs manières :

- sensibiliser le public au projet et à ses objectifs ;
- atténuer les risques et trouver des solutions aux plaintes, dans la mesure du possible ;
- fournir des retours d'expérience et des avis au Coordonnateur du projet pour évaluer l'efficacité des processus organisationnels internes et agir de manière responsable, transparente et appropriée aux yeux des parties prenantes ;
- décourager la fraude et les comportements corrompus ;
- accroître la participation des parties prenantes au projet.

5.2 Contraintes

Certaines allégations pourraient ne pas satisfaire aux exigences formelles relatives aux plaintes du fait d'un manque d'informations cruciales.

Toutefois, en cas de présomption de violation des politiques ou d'abus, la violation de la confidentialité des informations sensibles, l'inaction de l'organisation constituerait un manquement à son devoir de diligence.

Dans de telles circonstances, il serait nécessaire de mener une enquête préliminaire pour remonter à la source de l'allégation, rechercher une victime ou un témoin à qui parler de la possibilité de déposer une plainte ou une dénonciation.

Les contraintes liées principalement au délai de traitement des plaintes pour contestation de montants et litiges pourront se présenter. En effet, le traitement des plaintes pour contestation des montants nécessite que le plaignant transmette au Bureau de Gestion des Plaintes (BGP) une contre-expertise de son immobilier, faite par un expert immobilier agréé par l'Etat de Côte d'Ivoire. Le délai de mise à disposition de ce document a une incidence sur le délai de traitement de la plainte. Quant aux plaintes pour litige, leur traitement exige la présence des différentes parties pour une confrontation. Cela pourrait rallonger le traitement de la plainte lorsqu'une des parties est indisponible.

6 ANALYSE DES SYSTEMES TRADITIONNELS ET ADMINISTRATIFS DE REGLEMENT DES PLAINTES/CONFLITS

Cette analyse vise à évaluer les systèmes traditionnels et administratifs de règlement des plaintes et des conflits dans le grand nord de la Côte d'Ivoire, notamment les régions de la Bagoué, du Poro, du Tchologo et du Hambol. Elle vérifie que l'analyse de ces systèmes a été réalisée de manière exhaustive, incluant les voies de recours et les organes de gestion/règlement, et qu'elle répond aux exigences de la BAD en matière de gestion des plaintes et des recours.

6.1 Analyse du système traditionnel de règlement des plaintes et conflits

6.1.1 Contexte et importance des systèmes traditionnels

Les systèmes traditionnels de règlement des plaintes et des conflits dans la zone d'intervention du projet jouent un rôle crucial dans la gestion des différends au sein des communautés locales. Ces systèmes sont profondément ancrés dans les coutumes et les pratiques culturelles locales.

6.1.2 Voies de recours et organes de gestion/règlement

- **Chefs de Canton** : les Chefs de canton supervisent plusieurs villages et jouent un rôle crucial dans la gestion des conflits inter-villageois. Ils interviennent lorsque les Chefs de village ne parviennent pas à résoudre un conflit. Leur autorité s'étend sur une plus grande zone et leur intervention est souvent nécessaire pour les conflits plus complexes.
- **Chefs de village et de communauté** : les Chefs de village et de communauté sont souvent les premières instances de recours pour les plaintes et les conflits. Ils jouent un rôle de médiateurs et utilisent leur autorité et leur sagesse pour trouver des solutions acceptables par toutes les parties.
- **Conseils des anciens** : ces Conseils, composés des aînés respectés de la communauté, interviennent dans les conflits plus complexes ou lorsque les décisions des chefs sont contestées. Leur rôle est de fournir des conseils et des arbitrages basés sur les traditions et les coutumes locales.
- **Cercles de médiation** : dans certaines régions, des Cercles de médiation informels se sont développés, où les membres de la communauté se réunissent pour discuter et résoudre collectivement les conflits.

6.1.3 Efficacité et limites

- **Efficacité** : ces systèmes sont généralement bien acceptés et respectés par les membres de la communauté, offrant des solutions rapides et culturellement appropriées.
- **Limites** : ces systèmes peuvent parfois manquer de formalité et de documentation, ce qui peut poser des problèmes pour les recours ou les suivis formels.

6.2 Analyse du système administratif de règlement des plaintes et conflits

6.2.1 Contexte et importance des systèmes administratifs

Les systèmes administratifs de règlement des plaintes et des conflits sont basés sur les lois et les réglementations nationales, fournissant un cadre formel pour la gestion des différends.

6.2.2 Voies de recours et organes de gestion/règlement

- **Services administratifs locaux** : les Préfectures, Sous-préfectures et Mairies jouent un rôle central dans la réception et la gestion des plaintes administratives. Ils offrent un cadre formel pour le traitement des plaintes avec des procédures définies.
- **Tribunaux** : les Tribunaux locaux et régionaux traitent les conflits civils et pénaux. Ils offrent des solutions légales et formelles, avec la possibilité de recours en appel.
- **Commissions de réconciliation** : dans certaines régions, des Commissions spéciales sont mises en place pour traiter les conflits spécifiques, souvent en collaboration avec les autorités traditionnelles et les ONG locales.

6.2.3 Efficacité et limite

- **Efficacité** : ces systèmes fournissent des solutions légales et documentées, assurant la traçabilité et la possibilité de recours.
- **Limites** : ces systèmes peuvent être perçus comme bureaucratiques et lents, avec des barrières d'accès pour les populations rurales ou peu alphabétisées.

6.3 Exigences de la Banque Africaine de Développement (BAD) en matière de gestion des plaintes et recours

6.3.1 Cadre des exigences de la BAD

La BAD exige que les projets financés respectent des standards rigoureux en matière de gestion des plaintes et des recours. Ces exigences visent à garantir la transparence, l'équité et l'efficacité des mécanismes de gestion des plaintes.

6.3.2 Exigences spécifiques de la BAD

- **Transparence et accessibilité** : la BAD exige que les mécanismes de gestion des plaintes soient transparents et accessibles à toutes les parties prenantes. Cela inclut des informations claires sur les procédures de soumission et de traitement des plaintes, ainsi que des points de contact facilement accessibles.
- **Confidentialité et protection des plaignants** : la BAD met un accent particulier sur la confidentialité des plaignants et la protection contre les représailles. Les mécanismes doivent garantir que les plaintes peuvent être soumises en toute sécurité, sans crainte de répercussions.
- **Suivi et évaluation** : la BAD demande la mise en place de systèmes robustes de suivi et d'évaluation des plaintes. Cela comprend la documentation systématique des plaintes reçues, les mesures prises pour les traiter et les résultats obtenus. Des rapports réguliers doivent être produits pour assurer la traçabilité et la transparence.
- **Participation des parties prenantes** : la BAD insiste sur la participation active des parties prenantes dans le processus de gestion des plaintes. Les communautés locales doivent être impliquées dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des mécanismes de plainte.
- **Formation et sensibilisation** : la BAD recommande des programmes de formation pour le personnel du projet et des campagnes de sensibilisation pour les parties prenantes afin d'assurer une

compréhension adéquate des mécanismes de plainte. Tous les acteurs impliqués doivent être bien informés sur leurs droits et les procédures disponibles pour soumettre des plaintes.

6.3.3 Conformité aux exigences de la BAD

- **Documentation et traçabilité** : il est crucial de documenter chaque étape du traitement des plaintes, depuis la soumission jusqu'à la résolution. Cela inclut la création de bases de données pour enregistrer les plaintes et les mesures prises.
- **Processus de révision** : des mécanismes de révision périodique doivent être mis en place pour évaluer l'efficacité du MGP et apporter des améliorations continues. Les retours des parties prenantes doivent être intégrés dans ce processus de révision.

L'analyse des systèmes traditionnels et administratifs de règlement des plaintes et conflits dans le grand nord de la Côte d'Ivoire montre que ces systèmes sont bien établis et jouent un rôle crucial dans la gestion des différends. L'intégration des exigences de la BAD en matière de gestion des plaintes et des recours est essentielle pour garantir la transparence, l'efficacité et l'acceptabilité des mécanismes mis en place. En combinant les forces des systèmes traditionnels et administratifs, il est possible de créer un MGP robuste et inclusif, capable de répondre aux besoins diversifiés des parties prenantes du projet tout en respectant les standards de la BAD.

7 ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP

7.1 Organisation

Les niveaux de gestion des plaintes dans le cadre de la mise en œuvre du 2PAI-NORD sont présentés ainsi qu'il suit.

1. Niveau local (Village, site d'implantation de l'ouvrage)	
Responsables :	<ul style="list-style-type: none"> • Chef du village : Président du comité ; • Chef de terres : Vice-président du comité ; • Deux représentants des jeunes : (une femme), 1^{ère} secrétaire, (un homme), 2^{ème} secrétaire ; • Représentant du groupe des femmes : membre ; • Représentant des PAP : membre.
Rôle :	Recevoir, documenter et résoudre les plaintes et conflits dès leur apparition.
Moment d'intervention :	Immédiatement après la réception de la plainte.
Processus :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réception des Plaintes : les plaintes peuvent être soumises oralement ou par écrit aux responsables locaux. 2. Documentation : chaque plainte est enregistrée dans un registre dédié. 3. Médiation et Résolution : les Chefs et les Conseils des anciens organisent des séances de médiation pour trouver des solutions acceptables par toutes les parties. 4. Suivi : les plaintes résolues sont suivies pour s'assurer de la mise en œuvre des solutions convenues. 5. Escalade : les plaintes non résolues dans un délai de trente (30) jours sont transmises au niveau communal.

2. Niveau communal (Commune d'implantation de l'ouvrage)		
Fonctionnement :	Responsables :	Comité de Gestion Communale : <ul style="list-style-type: none"> • Sous-préfet ou son représentant : Président du comité ; • Responsable de la sauvegarde sociale et genre du projet : Secrétaire du comité ; • Chef de Canton : membre ; • Représentant des PAP : membre ; • Autorité municipale ou son représentant : membre.
	Rôle :	Traiter les plaintes non résolues au niveau local et fournir une instance de recours supplémentaire
	Moment d'intervention :	Lorsque la plainte n'a pas été résolue au niveau local dans un délai de trente (30) jours.
	Processus :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réception des Plaintes : les plaintes transmises par le niveau local sont reçues et enregistrées. 2. Évaluation : les autorités municipales évaluent la nature de la plainte et organisent des sessions de médiation ou des audiences publiques. 3. Décision : une solution est proposée et communiquée aux plaignants et aux parties concernées. 4. Suivi et Rapport : les décisions prises sont suivies et documentées. 5. Escalade : les plaintes non résolues dans un délai de trente (30) jours sont transmises au niveau préfectoral.
3. Niveau préfectoral (Préfecture de l'ouvrage)		
Fonctionnement :	Responsables :	Comité de gestion départementale <ul style="list-style-type: none"> • Préfets, ou son représentant : Président du comité ; • Responsable de la sauvegarde sociale et genre du projet : Secrétaire du comité ; • DR/DD Agriculture, Construction et des autres Services Administratifs : membres ; • Représentant des PAP : membre ; • Autorité municipale ou son représentant (membre).
	Rôle :	Fournir une instance de recours supérieure pour les plaintes non résolues aux niveaux local et communal.
	Moment d'intervention :	Lorsque la plainte n'a pas été résolue au niveau communal dans un délai de trente (30) jours.
	Processus :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réception des plaintes : les plaintes escaladées du niveau communal sont reçues et enregistrées. 2. Enquête : les services préfectoraux mènent des enquêtes approfondies pour comprendre les causes sous-jacentes des plaintes. 3. Médiation et arbitrage : les Préfets organisent des réunions de médiation et peuvent prononcer des arbitrages contraignants. 4. Rapport : les résultats des médiations et arbitrages sont documentés et communiqués aux niveaux inférieurs et au niveau projet. 5. Escalade : les plaintes non résolues dans un délai de soixante (60) jours peuvent être transmises au niveau justice.

4. Niveau transversal (Projet)		
Fonctionnement :	Responsables :	<p>Équipe de Coordination du Projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonnateur de l'ECP : Président de la commission ; • Responsable des Opérations Techniques de l'ECP : Vice-président de la commission ; • Spécialiste en sauvegarde sociale et genre de l'ECP : 1^{er} secrétaire de la commission ; • Spécialiste en sauvegarde environnementale de l'ECP : 2^{ème} secrétaire de la commission ; • Autres expertises au sein de l'ECP jugées nécessaires par les Spécialistes E&S : membres ; • Chargé du suivi-évaluation du projet à la DEP ou représentant : membre ; • Représentant de la BAD au besoin : membre.
	Rôle :	Coordonner, superviser et assurer la conformité du processus de gestion des plaintes à tous les niveaux.
	Moment d'Intervention :	Continu et tout au long du processus.
	Processus :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervision : l'équipe de projet surveille les plaintes à chaque niveau, s'assurant que les processus sont suivis et que les solutions sont mises en œuvre. 2. Appui technique et logistique : fournir un soutien aux niveaux local, communal et préfectoral pour la gestion des plaintes. 3. Rapports périodiques : produire des rapports réguliers sur l'état des plaintes, les solutions mises en place et les tendances observées. 4. Formation et sensibilisation : organiser des programmes de formation pour les parties prenantes et des campagnes de sensibilisation pour informer les communautés sur le MGP. 5. Audit et évaluation : conduire des audits périodiques pour évaluer l'efficacité du MGP et proposer des améliorations continues.
5. Niveau justice		
Fonctionnement :	Responsables :	Tribunaux locaux et régionaux, Représentants des PAP, Plaignant
	Rôle :	Fournir une instance de recours légal pour les plaintes et conflits non résolus par les instances administratives et traditionnelles.
	Moment d'Intervention :	Lorsque la plainte n'a pas été résolue au niveau préfectoral dans un délai de soixante (60) jours.
	Processus :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réception des Plaintes : les plaintes peuvent être déposées directement par les plaignants ou transmises par les niveaux préfectoraux. 2. Procédure Judiciaire : les plaintes sont traitées selon les procédures judiciaires en vigueur, avec des audiences et des jugements formels. 3. Jugement : les tribunaux rendent des décisions juridiquement contraignantes. 4. Appel : les parties insatisfaites peuvent faire appel des décisions selon les lois nationales.

7.2 Composition et responsabilité des organes

7.2.1 Durant la phase d'exécution du projet

7.2.1.1 *Projet*

Les plaintes sont transmises à l'ECP à travers son Secrétariat. Les Spécialistes en Sauvegardes E&S s'assurent de l'application des procédures suivantes :

- réception et enregistrement des plaintes ;
- réorientation de la plainte vers la structure appropriée ;
- informer immédiatement la Banque dans les soixante-douze (72) heures de tout incident grave (décès d'une personne, cas de VBG et d'AES) et des dispositions prises ;
- suivi des plaintes.

En ce qui concerne les plaintes ou les incidents de VBG, le Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre de l'ECP en charge des questions liées au VBG assurera la réception, le suivi, la production de rapport et communiquera l'incident à la BAD dans les soixante-douze (72) heures.

Les plaintes VBG auront différents points d'entrée, à savoir, les structures sanitaires, les ONGs et même le comité local de gestion de plaintes. Ces plaintes seront redirigées vers le Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre de l'ECP via les points focaux VBG sur chaque site de travaux. Ce dispositif pourra être renforcé au besoin par l'installation de cinq (05) points focaux au niveau des sous-préfectures et quatre (04) dans les Directions régionales de la Femme, de la Famille et de l'Enfant.

Sur site, la mise en œuvre du MGP sera assurée par l'ECP. Les ONGs, en raison d'une (01) ONG par région, seront chargées de la réalisation des campagnes de communication et de sensibilisation adaptée au genre, aux violences basées sur le genre (VBG) et d'autres activités de mobilisation des citoyens pour la prise en compte des aspects sociaux (incluant le genre et les VBG) pendant la réalisation des travaux.

Les spécialistes chargés de l'environnement et du développement social des missions de contrôle s'assurent de la vérification de l'identité des présumés auteurs d'incident VBG et communiqueront les résultats de leurs investigations au Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre de l'ECP et également à l'Entreprise pour l'application des mesures disciplinaires si nécessaires à l'endroit du présumé auteur du forfait.

Les Ingénieurs Conseils recrutés dans le cadre de la surveillance et du contrôle des travaux, participent dans la mise en œuvre du MGP à travers :

- les témoignages pouvant alimenter les enquêtes ;
- le suivi de la diffusion des codes de bonne conduite au niveau du chantier ;
- le suivi de la mise en œuvre des clauses environnementales et sociales contractuelles ;
- le rapportage au projet de tout incident survenu au chantier dans les vingt-quatre (24) heures.

7.2.1.2 *Comité de gestion des plaintes*

Le Comité de gestion des plaintes est l'organe d'exécution de la mise en œuvre du MGP. Dans ses attributions régaliennes de traitement objectif des plaintes à l'exception de celles liées aux VBG qui lui sont adressées, il a pour rôles :

- d'assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes ;
- de rassembler et d'examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;
- de traiter les plaintes en favorisant le règlement à l'amiable ;
- de proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;
- de rédiger les réponses destinées aux plaignants ;
- de suivre et superviser la mise en œuvre du MGP au niveau local.

Dans l'exercice de ses attributions, il sera appuyé par des cellules locales qui seront les points d'entrée des plaintes de VBG dans le cadre du projet.

7.2.1.3 Cellule locale de gestion des plaintes

Au niveau des sites des activités du Projet, des cellules de base composées chacune du Chef du village, du Chef de terres, du représentant du groupe des femmes, de deux (02) représentants des jeunes (une femme, un homme) et du représentant des PAP seront constituées. Soit au total six (06) personnes.

Elles joueront le rôle de courroie de transmission pour des personnes n'ayant pas les possibilités de rédiger et de transmettre leurs plaintes au Comité de gestion des plaintes.

Localement, les tâches qui leur sont dévolues sont, notamment :

- de recevoir les plaintes et les enregistrer ;
- de servir de porte d'entrée pour les plaintes liées aux VBG et EAS, et de faire immédiatement le référencement vers les structures identifiées pour la prise en charge appropriée, sans collecter de données préalables et informer le spécialiste en sauvegarde sociale et genre de l'ECP de l'incident ;
- de signaler rapidement les événements graves, accidents mortels et autres risques au projet ;
- de rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;
- de traiter les plaintes en favorisant le règlement à l'amiable, à l'exception de celles liés aux VBG;
- de proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;
- de rédiger les réponses destinées aux plaignants ;
- d'informer le Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre du règlement convenu ;
- de suivre et superviser la mise en œuvre du MGP au niveau local.

Si la plainte ne peut trouver solution au niveau de la Cellule locale, elle sera transférée au Comité de gestion du ressort sauf pour le cas des plaintes VBG.

Le délai accordé au Comité Local pour apporter une réponse aux plaintes non-sensibles portées à son attention sera de huit (8) jours calendaires au maximum, délai durant lequel, la cellule accusera réception de la plainte et adressera par écrit une réponse au plaignant annonçant les prochaines étapes. Quant aux plaintes sensibles telles qu'un accident grave ou mortelles sur le chantier, la Cellule locale doit immédiatement remonter l'information au projet et ce dernier saisira dans les soixante-douze (72) heures la BAD via le Coordonnateur du 2PAI-NORD.

7.2.1.4 Appui externe

Au niveau local, les structures identifiées (les structures sanitaires, services déconcentrés du Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant, ONGs) pour la prise en charge des survivantes potentielles de VBG dans le cadre du projet appuieront la mise en œuvre du MGP, notamment dans :

- la prise en charge immédiate des cas référencés par les cellules locales ;
- la collecte des informations relatives aux incidents de VBG ;
- la participation aux enquêtes pour déceler les auteurs des forfaits ;
- l'accompagnement juridique, médical, psychosocial et la réinsertion sociale des survivants de VBG ;
- la fourniture des kits PEP aux survivants et la préservation de la confidentialité des informations relatives aux incidents de VBG ;
- la communication au Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre de l'ECP après constat et vérification de tout incident de VBG.

7.3 Fonctionnement

Le MGP est conçu pour offrir un processus structuré et efficace permettant de traiter les plaintes et les conflits à différents niveaux de la société. Il assure la transparence, l'équité et l'accessibilité, tout en répondant aux exigences de la BAD. Le MGP est structuré en plusieurs niveaux : local, communal, préfectoral, et justice, avec un niveau transversal de projet pour superviser et coordonner l'ensemble du processus.

Ainsi, toute PAP et qui estime être lésée est libre de saisir l'organe de gestion habilité, lequel est chargé de la tenir informée sur la suite du processus de traitement de sa requête. Après enregistrement, la requête est traitée et la réponse appropriée est adressée au plaignant.

En cas de non-résolution de la plainte à ce premier niveau, la requête est enregistrée et transmise au Comité de Gestion des Plaintes du MGP du niveau supérieur pour traitement.

Les personnes ayant des difficultés à saisir par écrit les organes de gestion, seront entendues et leurs plaintes transcrites dans un cahier (registre) de consignation des plaintes. Des dispositions particulières seront prises dans le cas d'un besoin exprimé d'assistance par un tiers (interprète en langue des signes, etc.).

Le MGP est une structure multi-niveaux intégrée qui assure une gestion efficace des plaintes et des conflits à différents niveaux de la société, en alignement avec les standards de la BAD. Il combine les forces des systèmes traditionnels et administratifs tout en maintenant une supervision constante et un soutien logistique au niveau du projet, garantissant ainsi la transparence, l'équité et l'efficacité dans la gestion des plaintes.

Pendant la descente sur le terrain pour vérification, le Projet peut, de commun accord avec les comités de quartiers/villages/cantons, commettre des enquêteurs pour mieux cerner les différents contours du problème.

Ces enquêteurs sont des personnes indépendantes. Elles doivent présenter les aptitudes suivantes : *compétence, transparence, confidentialité et impartialité.*

Pour toute cette procédure et pour des questions de transparence, les PAP peuvent utiliser la communication téléphonique pour joindre le Projet et se rassurer que la plainte soit bien transmise. A ce titre, le contact téléphonique du Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre leur sera communiqué.

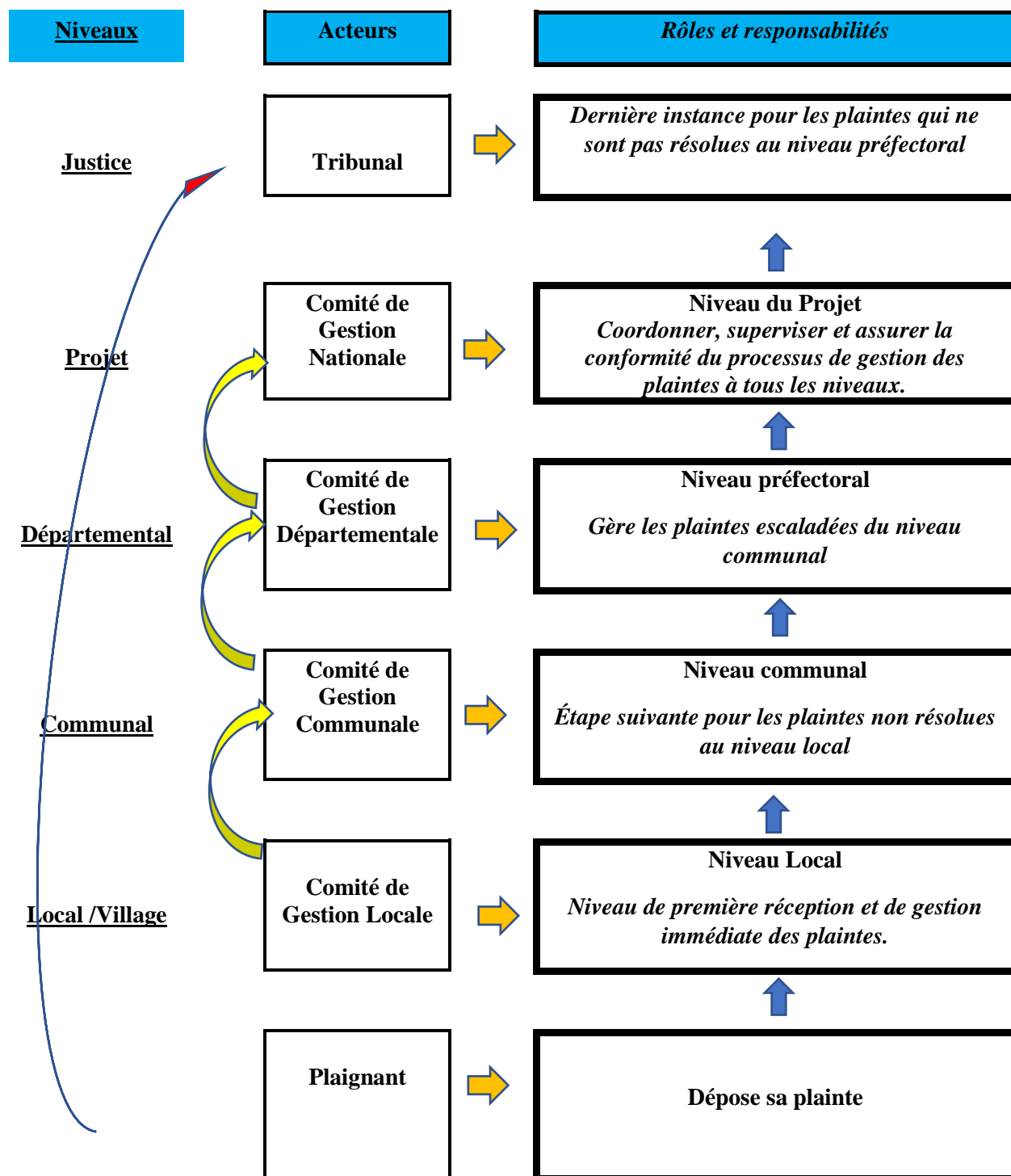


Figure 1 : Schéma des niveaux de mise en œuvre des plaintes

8 CANAUX DE COMMUNICATION ET D'ACCES A L'INFORMATION

Le 2PAI-NORD assure un accès facile et culturellement approprié aux informations concernant le projet et l'utilisation du mécanisme par les usagers éventuels. Le Comité, mais également les services administratifs, les points focaux doivent communiquer à chaque occasion opportune sur l'existence d'un système de dépôt, de réclamations et encourager les citoyens à s'en servir.

Ces informations sont diffusées à certaines occasions et sur des supports appropriés dont entre autres :

- la réunion préliminaire du Conseil Communal / Espace citoyen ;
- les consultations spécifiques aux projets d'investissements (réunions de quartiers, commissions des travaux, etc....) ;
- les réunions/consultations publiques, des focus groupes ;
- les banderoles, affiches et autre communication directe pendant les réunions/forum ;
- les panneaux d'affichage dans la commune/boîte de réclamations ;
- les évènements culturels et sportifs ;
- le site web du projet, les réseaux sociaux en ligne (en particulier Facebook) ;
- les émissions radios à travers divers formats radiophoniques (Emissions interactives, magazines, tables rondes...) dans le cadre des conventions signées avec les radios rurales/communautaires de la zone du projet.

Dans le cadre du respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, les plaintes seront reçues sous plusieurs formes et de plusieurs manières dont entre autres :

- un courrier formel transmis à la mairie ;
- un numéro de téléphone standard à l'ECP à partir duquel les gens peuvent appeler pour faire leurs plaintes anonymes ou non. Ce numéro sera géré par le Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre de l'ECP qui pourrait, au besoin, être épaulé par le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ;
- une boîte à plainte sur la page web du 2PAI-NORD (qui sera créée) assortie d'un numéro de plainte pour aider le plaignant à faire un suivi de l'avancement de son dossier ;
- des boîtes à plainte dans les localités couvertes par le projet où les gens peuvent déposer des plaintes anonymes ou non par écrit ;
- des affichages sur les lieux publics du site de mise en œuvre concerné ;
- la mise à disposition des formulaires de plainte dans les bureaux de la commune, les bureaux de district ;
- des points focaux pour recevoir verbalement les plaintes des analphabètes et les documenter.

En plus des canaux sus cités, le comité de gestion des plaintes du projet peut sur la base des rapports de suivi/supervision, des articles de presse, des faits relevés au cours des réunions etc..., apporter des corrections aux manquements non réclamés par les Parties Prenantes.

9 ETAPES DE GESTION DES PLAINTES

Le MGP du projet, dans sa démarche fonctionnelle sera conduit selon sept (07) étapes à savoir : **(i) réception et enregistrement des plaintes ; (ii) tri et traitement des plaintes ; (iii) examen et enquête pour la vérification ; (iv) proposition des réponses et prise de mesure ; (v) procédure d'appel (si la réponse n'est pas acceptée) ; (vi) résolution ; (vii) rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte.**

1^{ère} étape : Réception et enregistrement des plaintes

Un Comité de Gestion des Plaintes devrait pouvoir offrir plusieurs voies et différents formats pour la présentation des plaintes (par ex. une boîte à plaintes, le téléphone, des lettres, par l'intermédiaire d'une personne de confiance, dans le cadre d'une assemblée communautaire, etc.). Différentes options pourraient être offertes selon les usagers, mais il est essentiel que chaque option soit comprise et acceptée par les usagers et par la collectivité. Si plusieurs voies sont offertes, le Comité doit disposer d'une procédure claire concernant la manière dont les plaintes seront colligées, consignées dans un système centralisé et géré de

façon uniforme. Les canaux pour poser des plaintes doivent être bien communiqués et connus par les communautés.

Les structures de gestion des plaintes aux différents niveaux (local, communal, préfectoral et national) sont chargées de tenir un registre des plaintes. Toutes les plaintes reçues seront enregistrées dès réception et les étapes à suivre pour leur traitement seront définies.

2^{ème} étape : Tri et traitement des plaintes

Le tri et le traitement des plaintes dépendent en grande partie du mode de dépôt de la plainte. Dans les communes, la plus grande partie des plaintes peuvent être transmises et triées par le Comité de Gestion des Plaintes en collaboration avec le Maire de la commune. Le Comité peut ensuite les transmettre au service ou structure concernée pour traitement, si la plainte dépasse ses compétences.

Lors du tri, le Comité devra s'assurer que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Il recherchera le lien entre les faits incriminés, les activités et les impacts du projet. L'évaluation de l'éligibilité permettra de savoir si le cas doit être traité ou non dans le cadre du MGP.

Au cas où la plainte ne serait pas éligible, le comité saisi, devrait informer le plaignant de la non éligibilité de sa plainte. Dans des situations pareilles, le comité pourrait, si nécessaire, donner des orientations possibles au plaignant et classer le dossier.

Accusé de réception : en général, l'accusé de réception dans le cas de plaintes écrites, doit être accompagné d'un numéro de dossier avec une décharge. Il peut arriver également que les plaintes soient exprimées lors de réunions du Conseil communal, dans ce cas, les questions sont généralement inscrites dans le Procès-Verbal (PV) de la réunion. Par exemple, le Comité peut donner aux plaignants des décharges pour les courriers écrits. Aussi, le système peut être informatisé (pour les Comités qui en disposent) et produire un imprimé de décharge avec un numéro de requête, les contacts du réclamant, le type de service et la requête elle-même. Un modèle de formulaire de plainte est disponible en annexe.

Classification : le Comité doit déterminer de quel « type » de plainte il s'agit et par conséquent, quelle est la politique ou procédure à appliquer pour traiter la plainte. Cette classification des plaintes est faite selon qu'elles sont de nature « **sensible** » ou « **non sensible** » de façon à ce que les plaintes soient traitées conformément à la politique et procédure appropriées.

Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles telles que la corruption, le viol, les abus sexuels, la discrimination, une dénonciation, toute chose qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du plaignant, etc. On garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte à la dignité et à l'intégrité des individus.

Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet. Elles peuvent concerner les choix, les méthodes, les résultats obtenus, etc.

3^{ème} étape : Examen et enquête pour la vérification

La vérification doit être effectuée par le Comité de Gestion des plaintes. Les délais dépendront en grande partie du type de l'enquête. Les enquêtes pour des plaintes sensibles nécessitant l'intervention d'une structures externes ne doivent en aucun cas dépasser huit (8) semaines. Dans le cas contraire, un délai d'une (1) semaine sera nécessaire.

Les plaintes doivent faire l'objet d'un examen et d'une enquête pour :

- en déterminer la validité ;
- établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté ;
- et décider des mesures à prendre pour y donner suite.

Pour vérifier, il revient au Comité de décider comment faire l'enquête au sujet d'une plainte.

Dans le cas des plaintes de nature non sensible, c'est le Comité et le personnel de l'entreprise adjudicataire des travaux ou de l'agence d'exécution ou autre prestataire qui examineront la plainte conformément au cahier de charge de ce prestataire et qui s'en occuperont directement.

Dans le cas des plaintes de nature sensible, l'enquête sera menée en conformité avec les politiques organisationnelles applicables auprès d'un nombre limité de personnes afin de garantir la confidentialité. Par exemple, une plainte pour corruption financière est soumise à la décision du chargé des finances de la collectivité et l'enquête est menée conformément aux Politiques et Procédures de la Commune en matière de fraude (et le processus se fera en étroite collaboration et en consultation avec le Service Préfectoral et l'ECP à travers les Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et Sociale au besoin). Si la plainte concerne une situation dont la Commune ou son partenaire n'assume pas la responsabilité, elle peut être renvoyée à une instance ou autorité compétente ou à une autre organisation concernée.

Points clés à prendre en compte pour les personnes qui participent aux enquêtes

- **Compétence** : les personnes qui mènent les enquêtes devraient avoir la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et de les appliquer.
- **Transparence** : dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de l'équipe d'enquête et le choix des responsables des décisions. Toutes les décisions importantes qui sont prises doivent être annoncées clairement.
- **Confidentialité** : la confidentialité est essentielle, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que la personne contre laquelle la plainte est portée.
- **Impartialité** : l'impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable. Si les personnes qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'issue d'une enquête, ceci pourrait nuire au MGP et causer plus d'angoisse ou de tort aux personnes concernées.

Certaines plaintes de nature sensible pourraient exiger que les enquêteurs soient formés pour mener des enquêtes spécialisées de façon à ne causer aucun préjudice et à maintenir l'intégrité du MGP (par ex. dans des cas d'exploitation et d'abus sexuel). Lorsque la plainte porte sur une question d'ordre pénal ou juridique, il se peut qu'elle ne puisse être gérée à l'interne et qu'elle doit plutôt être gérée par les autorités ou soumise aux procédures judiciaires locales.

Comme certaines enquêtes et réponses peuvent avoir des conséquences considérables pour la collectivité et/ou le partenaire et/ou la personne plaignante, le Comité communal devrait en examiner les risques et les implications. Dans quelle mesure la personne plaignante et le Comité/le partenaire sont-ils prêts à faire face aux conséquences de l'enquête ? Quel rôle la personne plaignante jouera-t-elle ? Sera-t-elle disposée à exprimer publiquement sa préoccupation ? Dans quelles circonstances le Comité/le partenaire ou la personne plaignante voudra-t-il mettre fin à une enquête ou refuser de la poursuivre ?

Des plaintes ou des rumeurs anonymes et malicieuses peuvent parfois donner au Comité des raisons de croire qu'il existe d'autres questions que les gens voudraient soulever, mais qu'ils sont réticents ou incapables de mentionner ouvertement, ou qu'ils ont des doutes quant à l'intégrité du CGP. Ce sont là des signaux d'alarme qui peuvent être utiles au processus. Dans les Communes, le suivi des plaintes peut être assuré directement par le service technique concerné. La synthèse et l'analyse des données peuvent ne pas se faire de façon systématique.

4^{ème} étape : Proposition des réponses et prise de mesure

Le traitement des plaintes aboutira à trois (3) réponses possibles à savoir :

a. Réponse directe et action du Comité de gestion des plaintes pour résoudre la plainte.

Cette réponse relève de la compétence du Comité communal et/ou du Comité National de gestion des plaintes.

b. Réponse après une vérification large et approfondie : dans le but d'aboutir à une résolution conséquente, les plaintes pourraient faire objet d'une enquête conjointe, des dialogues, des négociations etc. Dans ce

cadre, il sera nécessaire de faire recours en plus des membres du comité à d'autres personnes ressources ou compétences (prélectorales, techniques, coutumières, etc.) et prolonger par la même occasion le délai de traitement. Pour les cas sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.

c. Réponse de non éligibilité de la plainte : convenir que la plainte n'est pas éligible au MGP du projet.

Cette réponse relève de la compétence exclusive du Comité de gestion des plaintes.

Les termes des lettres réponses devront être adaptés au niveau intellectuel et culturel de l'expéditeur. Cette réponse devra inclure:

- les explications sur le choix de traitement;
- les procédures qui s'en suivront;
- le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissement.

Si le plaignant est d'accord, on passe à la mise en œuvre des réponses proposées, à savoir :

- a. une action directe du Comité de gestion des plaintes ;
- b. un examen approfondi des plaintes ;
- c. le classement du dossier.

Dans le cas contraire, c'est-à-dire si le plaignant ne croit pas à l'inéligibilité de sa doléance ou rejette les mesures de résolution proposées, l'équipe de gestion des plaintes doit procéder comme suit :

- a. enregistrer les raisons de son refus ;
- b. fournir les informations complémentaires ;
- c. si possible revoir l'approche proposée.

Si le désaccord persiste, il faudra renseigner le plaignant à propos des autres voies de recours (justice, coutumière, etc.) en dehors du MGP et s'arrêter là.

5^{ème} étape : Procédure d'appel (Si la réponse n'est pas acceptée)

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. Et si nécessaire, les plaintes doivent être communiquées au niveau préfectoral pour mieux les résoudre.

La procédure d'appel devrait être clairement définie : dans quels cas elle peut être utilisée ; comment elle fonctionnera et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle devrait être menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP. Les appels sont surtout interjetés dans les affaires les plus difficiles ou délicates et permettent un réexamen de la question par du personnel supérieur. Si un trop grand nombre de réponses font l'objet d'un appel, cela peut indiquer qu'il y a un problème, soit dans la procédure initiale du MGP ou dans la mise en œuvre d'un projet, ou peut-être avec un membre parmi les autorités locales. Il peut alors s'avérer nécessaire d'examiner ces facteurs plus en détail.

6^{ème} étape : Résolution

Le ou les problèmes posés sont résolus si, toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution.

Retour d'information : le retour d'information doit se faire au plaignant. Pour les réponses aux questions, les Comités peuvent répondre directement ou lors de sessions ordinaires du conseil municipal. Dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités, le 2PAI-NORD s'appuiera sur les Comités de gestion des plaintes déjà installés dans les communes rurales couvertes par le projet, qui sera le cadre de gestion des plaintes.

7^{ème} étape : Rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte

Chaque Comité de Gestion des Plaintes enregistrera toutes les plaintes reçues sur des supports et outils accessibles au public, ce qui permettra de faire un suivi des plaintes. Il spécifiera parmi les plaintes reçues, celles qui se rapportent aux opérations d'urgence. Il fera un suivi et rapportera :

- le nombre de plaintes reçues en général et aux opérations d'urgence en particulier;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord en général et aux opérations d'urgence en particulier;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues en général et aux opérations d'urgence en particulier;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation en général et aux opérations d'urgence en particulier;
- le nombre et le pourcentage de plaintes présentées par des parties prenantes considérées vulnérables dans le cadre de la mise en œuvre de toutes les activités du projet et des opérations d'urgence en particulier;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord.

Ces informations rapportées devraient aider les Comités de Gestion des Plaintes à améliorer le mécanisme et à traiter les impacts sociaux des sous projets.

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente. Le CGP proposera, si nécessaire, la possibilité de recours à une médiation indépendante ou de trouver un autre moyen de résolution du litige.

De même, la leçon tirée sera documentée. En effet, quelle que soit l'issue qui sera réservée à la plainte, toutes les pièces justificatives des réunions techniques qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la plainte. À toutes les étapes du processus, le 2PAI-NORD informera la Banque de la plainte.

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules : un (1) module sur les plaintes reçues et un (1) module sur les plaintes traitées par les Comités (plaintes reçues, solutions trouvées, plaintes non résolues).

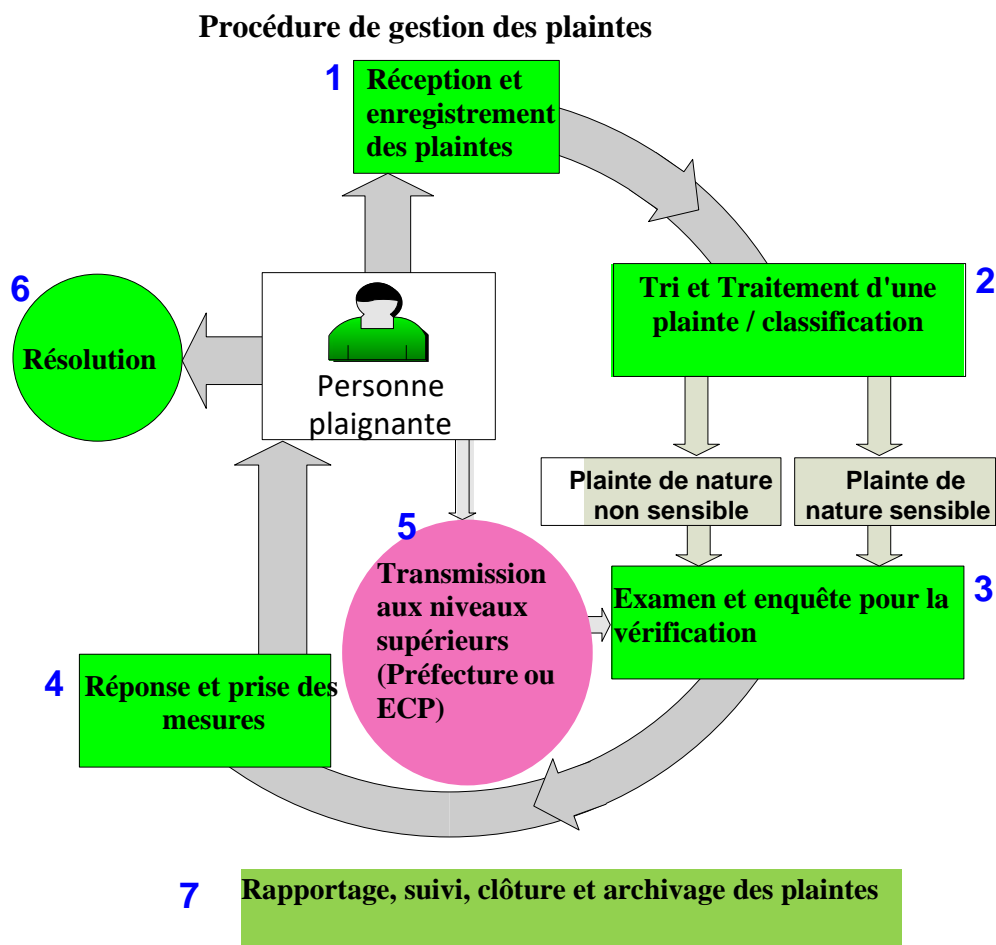


Figure 2 : Schéma récapitulatif du processus de gestion des plaintes

La durée de chaque étape peut être estimée comme suit :

- 1^{ère} étape : réception et enregistrement des plaintes : 2 jours ;
- 2^{ème} étape : tri et traitement des plaintes : 4 à 5 jours ;
- 3^{ème} étape : examen et enquête pour la vérification : 8 semaines pour les enquêtes nécessitant l'intervention des structures externes, 1 semaine au cas contraire ;
- 4^{ème} étape : proposition des réponses et prise de mesure : 2 à 4 jours ;
- 5^{ème} étape : transmission aux niveaux supérieurs : 3 à 7 jours ;
- 6^{ème} étape : résolution : 10 à 15 jours selon la complexité ;
- 7^{ème} étape : rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte : 5 à 7 jours.

- **Dispositions administratives et recours en justice**

Bien que non recommandé pour le bon déroulement des activités du Projet, suite au blocage ou à l'arrêt des travaux, le recours en justice demeure le dernier rempart en cas d'échec de la solution à l'amiable.

Le recours en justice est souvent coûteux et fastidieux du fait que la durée des procédures et de la prise des décisions se font sur base des règles de droit. De même, les frais de justice sont à charge du plaignant, quelle que soit l'issue de la sentence.

Il est à noter que les plaintes qui concernent les VBG seront déférées auprès des instances judiciaires après consentement de la survivante ou du survivant.

10 MECANISME DE SUIVI ET ÉVALUATION DU MGP

Les Spécialistes en Sauvegardes Environnementale et Sociale, en collaboration avec d'autres Experts, suivront et évalueront régulièrement le MGP. Les rapports incluront des statistiques sur les types de plaintes, le nombre de plaintes traités, la durée de traitement, ainsi que les résultats des médiations et des recours à la justice. Ces informations permettront d'améliorer continuellement le MGP et de gérer efficacement les impacts sociaux du projet.

11 DIFFUSION DU MECANISME

Une fois approuvé par la BAD, le MGP sera publié sur le site internet du Projet et de la BAD, ainsi que sur tous les lieux d'exécution des travaux.

La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (individus, agences gouvernementales, communautés locales...), les soumissionnaires, les bénéficiaires indirects.

Les informations seront fournies en fonction de ce que la communauté doit et veut savoir. La diffusion du MGP veillera à cibler les obstacles qui empêchent les parties prenantes d'y accéder et d'en faire l'usage.

Cette diffusion sera suivie d'une vulgarisation auprès des parties prenantes afin de les convaincre aussi à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

En tout état de cause, des grandes actions de communication doivent être menées pour réussir à mettre en œuvre le MGP. Il faut sensibiliser au maximum les bénéficiaires pour éviter de vivre des scénarii de malhonnêteté où chaque PAP identifiée par le Plan d'Actions de Réinstallation (PAR) viendra avec un problème nouveau après la résolution du premier. Pour accompagner et faciliter ce processus, le projet fera recours à une ONG locale qui servira d'interface pour travailler en harmonie avec les PAP (Communautés affectées) pour mieux diligenter et aider à résoudre certaines de ces plaintes.

Ainsi, il est nécessaire de :

- sensibiliser lors des émissions audiovisuelles ;
- informer directement les bénéficiaires à travers des séances d'information et de sensibilisation sur les activités du Projet ;
- utiliser les moyens et outils locaux d'information et de sensibilisation ;
- publier dans les quartiers/villages/cantons touchés par le Projet, le mécanisme de gestion des plaintes ;
- poster sur le site du Projet, une brève présentation du système de gestion des plaintes et des possibilités de déposer des plaintes ;
- mettre à la disposition des parties prenantes des informations et des documents nécessaires pour le dépôt des plaintes sur le site Web du Projet, de manière à leur permettre de vérifier les étapes du processus de leurs plaintes ;
- créer des banderoles, affiches et autres supports de communication directe pour les réunions préliminaires ;
- sensibiliser les ONGs et les cellules ou les Comités de gestion des plaintes.

12 SUIVI ET EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DU MGP

Pour juger du bon fonctionnement du MGP, il sera mis en place un système de suivi avec des indicateurs de performance trimestriels suivants :

- nombre de plaintes reçues ;
- nombre et taux éligibles ;
- nombre et taux de plaintes résolues ;
- taux de réponses ;
- nombre de cas de représailles suite aux dénonciations ;
- délai moyen de traitement et de réponse ;
- canaux utilisés par le plaignant pour transmettre la plainte :
 - personne ;
 - téléphone ;
 - sms/texte ;
 - message électronique et/ou courrier ;
 - tract.
- récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes ;
- diffusion des informations sur les plaintes traitées ;
- notification systématique de l'issue ;
- nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants.

Il sera également nécessaire de faire le suivi, à l'exception des cas de VBG, du nombre des plaintes par identité des plaignants, milieu de provenance, période, thématique et dénouement final.

Le suivi et l'évaluation devra promouvoir une résolution efficace des plaintes dans les meilleurs délais, mais aussi et surtout, l'implication des Comités de Gestion des Plaintes. Il repose sur la collecte et l'analyse systématiques de toutes les informations liées aux différents procès-verbaux de constats, des réunions de conciliation, de négociation, en vue de vérifier la conformité de la mise en œuvre des solutions proposées.

Le suivi-évaluation du MGP permet de s'assurer de l'application effective des recommandations découlant des conclusions des analyses des différentes commissions d'enquêtes, Cellules locales ou des Comités de gestion des plaintes.

13 ANALYSE ET SYNTHESE DES RECLAMATIONS

Afin d'améliorer davantage ce processus, les Spécialistes en Sauvegardes E&S, les chargés de l'environnement et du développement social du contractant et celui de l'ingénieur conseil, en charge de la supervision des travaux se chargeront périodiquement d'analyser les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes et les réponses données. Un rapport mensuel sera rédigé. Il comprendra les statistiques et les commentaires appropriés, ainsi que des propositions pour l'amélioration du mécanisme et, le cas échéant, l'amélioration des activités du projet à la satisfaction des parties affectées par le projet.

De plus, les plaintes déposées et les suites qui leur auront été réservées, seront présentées dans le rapport mensuel de suivi environnemental et social du Projet.

14 PLAN D' ACTIONS ET BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

14.1 Plan d'actions de mise en œuvre du MGP

Le plan d'actions de mise en œuvre du MGP est contenu dans le tableau 3 ci-dessous :

Tableau 3 : Plan d'actions de mise en œuvre du MGP

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	Indicateurs de réalisation	Echéances	Responsables
1	Informersensibiliser et identifier/Installer 31 comités de gestion des plaintes aux différents niveaux	Mettre en place le dispositif de gestion des plaintes aux différents niveaux	Informers les localités couvertes par le programme. Reprographie des documents	Les membres des comités de gestion des plaintes sont installés. Les communautés sont informées du MGP, des Comités et de son fonctionnement	Nombre de séances d'informations et de sensibilisation organisées Nombre de comités villageois installés et PV d'installation ; Nombre de comités communaux installés et PV d'installation ; Nombre de comités départementaux installés et PV d'installation ; Nombre de comités régionaux installés et PV d'installation Nombre de femmes dans les comités installés	31 janvier 2025	ECP 2PAI-NORD
2	Renforcer les capacités des membres des Comités de gestion des plaintes	Outiller les membres des Comités	Informers les acteurs ; Reprographier des documents ; Organiser des sessions de renforcement des capacités	Les membres des comités se sont appropriés des documents du MGP et disposent des capacités pour gérer les plaintes.	Nombre de sessions de renforcement des capacités organisées ; Nombre de membres de comités formés ; Nombre de femmes formées. Types de documents mis à disposition des comités	28 février 2025	ECP 2PAI-NORD
3	Acquérir des kits d'outils de gestion des plaintes (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, flottes,	Doter les comités en outils pratiques de gestion des plaintes	Concevoir et valider des outils ; Reprographier des outils ; Préparer des kits (ensemble des outils) et Mettre à disposition.	Les comités du MGP disposent d'outils appropriés pour la gestion des plaintes	Nombre et type d'outils conçus et validés Nombre et type d'outils reprographiés Nombre de kits mis à la disposition des comités	Décembre 2024 et en continu	ECP 2PAI-NORD

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	Indicateurs de réalisation	Echéances	Responsables
	cachets et encre) au profit des 31 comités de gestion des plaintes						
4	Vulgariser le MGP	Informar les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les procédures à suivre.	Organiser des séances d'information, de sensibilisation et d'animation ; Émissions radiophoniques Communautaires.	Les populations de la zone du projet sont informées de l'existence du MGP et participent au processus de sa mise en œuvre.	Nombre de séances d'information, de sensibilisation et d'animation organisées ; Nombre d'émissions radiophoniques réalisées.	Dès la validation du MGP et en continu	ECP 2PAI-NORD/ PRESTATAIRE
5	Communiquer /recevoir des plaintes	Permettre aux plaignants d'introduire leurs plaintes au niveau des comités.	Recevoir et enregistrer des plaintes	Un numéro de téléphone est disponible ; Les fiches sont disponibles	Nombre d'appels reçus ; Nombre des fiches remplies.	28 février 2025 et en continu	ECP 2PAI-NORD Tous les comités
6	Organiser des missions d'enquête	Collecter les preuves pour des cas spécifiques de plaintes	Visiter des sites ; Consulter des parties prenantes	Les faits liés à la plainte sont établis	Nombre de missions d'enquête organisées et nombre de rapports disponibles.	Au besoin	
7	Traiter les plaintes	Résoudre les plaintes dans le respect des délais prévus.	Organiser des réunions traitement des plaintes et de délibération ; Informer le plaignant sur les conclusions du Comité saisi ; Rapporter ; Clôturer et archiver.	Toutes les plaintes reçues sont traitées, clôturées et archivées .	Les outils sont renseignés et sont disponibles.	Dès réception d'une plainte et en continu	Comités

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	Indicateurs de réalisation	Echéances	Responsables
8	Suivre/évaluer le MGP	S'assurer que le MGP est fonctionnel	Collecter des données sur le terrain ; Rédiger des rapports ; Prendre en compte des données dans le suivi.	les différents comités installés assument leurs responsabilités et le MGP est fonctionnel.	PV de résolution des plaintes disponibles Pourcentage de plaintes résolues. Pourcentage de plaintes traitées. Rapports disponibles.	Continu	ECP 2PAI-NORD

14.2 Budget de mise en œuvre du MGP

Le budget de la mise en œuvre du présent MGP est consigné dans le tableau 4 :

Tableau 4 : Budget de la mise en œuvre du MGP

N°	Désignation	Unité	Nombre/Quantité	Coût unitaire	Montant
1	Acquisition du matériels et équipements : matériels informatiques, bureautique, téléphones (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, flottes, cachets et encre).	Région	4	5 000 000	20 000 000
2	Coût des sessions de formation de 72 membres du Comité local, 50 membres du comité communal, 54 membres du comité préfectoral de gestion des plaintes, 45 Cadres des services administratifs préfectoraux et 25 points focaux.	Région	8	5 000 000	40 000 000
3	Frais de fonctionnement des Comités de Gestion des Plaintes.	Région	4	10 000 000	40 000 000
4	Coût de diffusion de l'information relative au MGP.	Région	4	5 000 000	20 000 000
5	Ressources pour la résolution des plaintes (mesures de correction/compensation).	Région	4	20 000 000	80 000 000
6	Recours à des Experts (Ex évaluation) médiateurs ou avocats.	FF	1	20 000 000	20 000 000
TOTAL					220 000 000

ANNEXES

Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP

Annexe 2 : Indicateurs de Gestion de Plaintes VGB

Annexe 3 : Fiche d'enregistrement des plaintes

Annexe 4 : Fiches de traitement des plaintes

Annexe 5 : Registre des plaintes

Annexe 6 : Registre des plaintes VBG

Annexe 7 : Comptes rendus des rencontres et les listes de présence

Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP

Les indicateurs de bonnes pratiques pour la mise en œuvre du MGP sont consignés dans le tableau 5 ci-dessous :

Tableau 5 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP

N°	Eléments potentiels	Critères d'efficacité					
		Participation	Mise en contexte et accessibilité	Prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité
1	Imposer le moins de restrictions possible sur les types de problèmes susceptibles d'être soumis au MGP	X	X				
2	Permettre au plaignant d'exercer d'autres recours en l'absence d'une solution à l'amiable	X			X		X
3	Respecter la confidentialité de toutes les parties dans le processus de traitement des plaintes	X			X		X
4	Prendre les mesures nécessaires pour protéger les parties prenantes au processus de traitement des plaintes contre les représailles	X			X		X
5	Permettre le dépôt de plaintes anonymes	X	X				
6	Prendre des mesures pour éviter les conflits de compétences au cours du processus de traitement des plaintes	X			X	X	
7	Adapter le mécanisme de gestion des plaintes aux risques et impacts sur les communautés concernées	X	X	X	X		
8	Impliquer les parties prenantes dans la conception et la mise en œuvre du mécanisme	X					
9	Prendre des mesures actives pour rendre le mécanisme de gestion des plaintes aussi accessible que possible aux communautés concernées. Exemples : <ul style="list-style-type: none"> • faire largement connaître le mécanisme via notamment des réunions au sein de la communauté, des médias locaux, des dépliants, des sites Internet ; • fournir des points d'accès multiples ; • utiliser des organisations internes aux communautés comme points d'accès possibles ; • garantir que les points d'accès soient pratiques en matière d'emplacement et d'heures de disponibilité ; • garantir la disponibilité des informations au sujet du mécanisme dans les langues locales. 	X	X	X		X	
10	Communiquer la façon dont fonctionne le processus ainsi que les délais pour traiter une plainte et les types de résolution possible	X	X	X		X	X
11	Accuser réception des plaintes et procéder à des mises à jour régulières sur leur statut, par exemple par téléphone ou par courriel				X	X	

N°	Eléments potentiels	Critères d'efficacité					
		Participation	Mise en contexte et accessibilité	Prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité
12	Mettre en place des systèmes de suivi pour enregistrer les plaintes et assurer le suivi des mesures			X		X	
13	Prendre des mesures pour instaurer la confiance dans le processus d'enquête. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • rencontrer les plaignants ; • permettre aux plaignants d'être accompagnés ; • avoir recourt à des tiers en qualité d'experts techniques ou de facilitateurs. 	X			X		
14	Dispenser une formation appropriée aux membres des cellules locales et aux Comités de gestion des plaintes sur le fonctionnement du processus de gestion des plaintes	X	X	X	X		
15	S'efforcer d'obtenir un retour d'information sur le fonctionnement du mécanisme. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • enquêtes auprès des travailleurs ; • enquêtes de satisfaction auprès des plaintes précédentes ; • réunions de sensibilisation des travailleurs. 	X			X		
16	Informers les travailleurs concernés des résultats obtenus avec le mécanisme. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • proposer un retour d'information sur des cas et des résultats typiques ; • fournir des données illustratives sur le nombre et le type de plaintes reçues. 					X	
17	Analyser les données concernant les plaintes et les enseignements tirés pour apporter des améliorations sur les pratiques de traitement des plaintes et prévenir ainsi le renouvellement de ces plaintes						X
18	Disposer d'un processus de vérification pour garantir le bon fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes	X		X			X

Annexe 2 : Indicateurs de gestion de plaintes VBG

Admission de plaintes, assistance aux victimes, évaluation et référencement

Tableau 6 : Indicateurs de gestion de plaintes VBG

Zones d'intervention	Périodicité	Nombre de cas liés au projet	Age SVBG			Sexe SVGB		Nombre de cas référés au MGP	Nombre ayant bénéficié de services
			>18	<18	35-45	M	F		
Sinématiali			>18	<18	35-45	M	F		
Ferkessedougou									
Korhogo									
Boundiali									
Kouto									
Katiola									
Dabakala									
Ganon									

Gestion de plaintes, vérification et décision

Zones d'intervention	Périodicité	Nombre de plaintes reçues VBG	Nombre de plaignant ayant bénéficié de soutien	Nombre d'incidents VBG vérifiés	Nombre de mesures de responsabilité prises
Sinématiali					
Ferkessédougou					
Korhogo					
Boundiali					
Kouto					
Katiola					
Dabakala					
Ganon					

Annexe 3 : Fiche d'enregistrement des plaintes

Pour déposer des plaintes, le plaignant devra remplir et transmettre la fiche d'enregistrement des plaintes présentée ci-dessous

Tableau 7 : *Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes*

Intitulé du sous projet :						
Entreprise :						
Mission de contrôle :						
Localité/ Quartier :			Rue :		Numéro :	
N° du dossier/plainte	Lieu et date de la plainte	Noms et contact du plaignant	Sexe		Libellé de la plainte/doléance + Signature du plaignant	Réponse apportée à la plainte + date et avis du plaignant
			F	M		

Note : A cette fiche, il peut être joint toute pièce possible fournie par le plaignant (lettres, photos, PV de réunion, etc.). Un exemplaire de fiche pourra être retiré auprès de l'Agent MGP.

Annexe 4 : Fiche de traitement des plaintes

Pour une mise en œuvre efficace, qui puisse garantir une bonne traçabilité, le Projet doit établir des fiches d'enregistrement des plaintes et tenir un registre des plaintes. Cela devrait permettre d'assurer la traçabilité des dossiers (les réclamations et dépôts de plaintes, doivent être consignés dans une fiche à chaque étape de la procédure).

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

Tableau 8 : Réponse adressée au plaignant

N° du dossier/plainte	
Proposition de l'entreprise pour un règlement à l'amiable + date et signature	
Réponse du plaignant + date et signature	

- 2) La décision finale relative à la plainte sera écrite de la manière suivante :

Tableau 9 : Décision finale à la plainte

N° du dossier/plainte	
Date	
Pièces justificatives (Compte rendu, Procès-verbal, etc.)	
Signature du responsable de suivi environnemental et social de l'entreprise	
Signature du responsable de l'entreprise	
Signature du responsable de suivi environnemental et social de la Mission de contrôle	
Signature du Chef de Mission	
Signature du plaignant	
Signature du Président ou son représentant du CLGP	

Annexe 5 : Registre des plaintes

Tableau 10 : Registre des plaintes

Information sur la plainte					Suivi du traitement de la plainte				
N° de plainte	Nom et contact du plaignant	Date	Description de la plainte	Emplacement	Personne contactée	Date de traitement	Accusé de réception de la plainte	Plainte résolue (oui/non) et date	Retour d'information au réclamant

Le cahier de consignation des plaintes aura pour contenu :

- (i) Date de l'incident ;
- (ii) Lieu de l'incident ;
- (iii) Heure exacte de l'incident ;
- (iv) Auteur de l'incident ;
- (v) Noms du superviseur des travaux pendant la survenu de l'incident ;
- (vi) Date de la plainte ;
- (vii) Activité réalisée ayant causé le dégât ;
- (viii) Nature de la plainte ;
- (ix) Contenu de la plainte ;
- (x) Bien affecté (actif bâti/actif agricole/autre actif) ;
- (xi) Noms et signature du plaignant ;
- (xii) Nom et signature du Chef de village (détenteur du cahier) ;
- (xiii) Nom et signature du superviseur des travaux ou de l'environnementaliste de l'entreprise des travaux ;
- (xiv) Noms et signature d'un membre de la mission de contrôle/visas de la mission de contrôle.

Annexe 6 : Registre des plaintes VBG

Outil de rapportage sur les plaintes liées à la VBG (Fournisseurs de services de VBG)

CONFIDENTIEL
OUTILS DE RAPPORTAGE DE PLAINTE RELATIVES A
LA VBG
(Fournisseurs de services de VBG)

L'Expert en VBG de l'ONG/Prestataire fournissant les services doit remplir ce formulaire après avoir réceptionné le ou la survivant(e) et seulement après avoir eu son consentement informé à être référencée au système de gestion de plainte du Projet 2PAI-NORD.

L'Expert du Prestataire devra partager la fiche avec l'Expert en sauvegarde Sociale et Genre de l'ECP immédiatement après la réception de la plainte, qui à son tour la transmettra à la BAD dans un délai de soixante-douze (72) heures après l'enregistrement de la plainte du/de la survivant(e).

Cette information devrait également être incluse et communiquée d'une manière agrégée à la base de données des plaintes de VBG sur une base mensuelle.

- Date de réception de la plainte auprès du fournisseur de services de VBG (jour, mois, année)
- Code de la plainte :
- Âge et sexe de la victime : Fille (<18) Femme (>=18) Garçon (<18) Homme (>=18)
- Date de l'incident (*jour, mois, année*) :
- Lieu de l'incident :
- Identité de l'auteur du présumé :
 - Personnel Ivoirien
 - Personnel étranger
 - Inconnu
 - Individu n'ayant aucun lien avec le Projet
- Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connue Inconnue
- Forme(s) de VBG rapportée :
 - Viol
 - Agression sexuelle
 - Agression physique
 - Violence Psychologique/émotionnelle
 - Mariage forcé

- Déni de services ressources ou opportunités
- Aucun incident de VBG vérifié

Le(la) plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement auprès des fournisseurs de services) ?

Oui

Non

Le(la) survivant(e) (si différent(e) de la plaignante) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement auprès des fournisseurs de services) ?

Oui

Non

Annexe 7 : Comptes rendus des réunions et les listes de présence

COMPTE RENDU DE CONSULTATIONS PUBLIQUES/RENCONTRES INSTITUTIONNELLES DANS LE CADRE DE LA PREPARATION DU MGP ET P3P DU PROJET DE PÔLE AGO-INDUSTRIEL DANS LE NORD (2PAI-NORD)

Région : Tchologo

Département : Ferkessédougou

Commune/Village : Bamori-vogo

Structure/Acteur rencontré : la population

Lieu de la rencontre : Place publique

L'an deux mille vingt-quatre et le trente-un mai s'est tenue à Bamori-vogo une consultation publique avec la population dans le cadre de la préparation du MGP et du P3P du Projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord (2PAI-NORD). La séance a commencé à 11 h 40 min pour prendre fin à 12 h 35 min.

La séance a été présidée par Monsieur SILUE Gnénéfol, le Chef, assisté par ses Secrétaires Messieurs COULIBALY Bê Drissa et SILUE Klonsongui

Etaient présents à cette rencontre : 61 participants dont 57 hommes et 04 femme. (voir en annexe la liste de présence)

Les échanges ont été faits en français (langue officielle)

Contacts : COULIBALY Bê Drissa ; Tel : 05 06 90 04 21 ; SILUE Klonsongui Tél : 07 08 12 04 14

Points abordés

Les points abordés avec la partie prenante sont les suivants :

- Perception/avis par rapport au sous-projet de construction du barrage de Bamory-vogo et aménagement des plaines aval et de façon générale le projet ;
- Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes
- Différents niveaux de gestion des plaintes ;
- Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes ;
- Préoccupations et craintes qui relèvent du projet ;
- Recommandations et attentes vis-à-vis du projet ;
- Mode de communication avec les parties prenantes ;
- Renforcement des capacités ;

Les interventions des différents acteurs sont synthétisées comme suit :

Perceptions et avis par rapport au projet

L'assistance a salué la démarche du projet visant à prendre en compte les besoins du village. *Pour elle, la construction du barrage hydroagricole et l'aménagement des plaines en aval constituent une réponse appropriée aux difficultés qu'éprouvent la population en termes de mise en valeur du bas-fond. Il y aura la réduction de la pauvreté, l'accroissement de l'économie locale voire régionale. En général, le projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord va permettre à la région et à la Côte d'Ivoire d'atteindre l'autosuffisance alimentaire, de limiter l'importation de certains produits et d'exporter le surplus de ces produits.*

Rôle et mission de la partie prenante

Nous sommes bénéficiaires du sous-projet. Nous sommes appelés à fournir toutes les informations nécessaires et à accompagner le Projet à atteindre ses objectifs

Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes

A Bamori-vogo, il existe un groupement des femmes et un groupement de jeunes tous deux bien organisés.

Niveaux de gestion des plaintes

A Bamori-vogo les plaintes sont recueillies au niveau du Chef du village. Nous faisons tous pour trouver une solution à l'amiable. Si la plainte n'est pas résolue au niveau du Chef du village, elle est envoyée au Chef Canton. Si le Chef Canton aussi n'a pas trouver de solution, la plainte est déportée chez le Sous-préfet. S'il n'y a toujours pas de solution, le Préfet est saisi de la plainte, et le dernier niveau c'est la justice.

Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes

Lorsque quelqu'un vient à notre niveau pour se plaindre, on le reçoit puis nous faisons des enquêtes pour vérifier les faits, puis les parties sont convoquées en vue de trouver une attente, de régler le problème et réconcilier les parties.

Préoccupations et craintes qui relèvent du projet

Notre seule préoccupation est le démarrage des travaux sur le site qui prend du temps depuis que le projet a été annoncé.

Recommandations et attentes vis-à-vis du projet

Nous souhaitons que tout ce qui dit ici soit rapporté à vos supérieurs qui vous ont envoyés. que le projet se réalise rapidement et pendant l'exécution des travaux que la main-d'œuvre locale soit privilégiée.

Mode de communication avec les parties prenantes

La partie prenante propose de communiquer avec elle par téléphone.

Renforcement des capacités

Nous avons notre façon de gérer les plaintes. Etant donné que des entreprises vont s'installer pour la réalisation des travaux, nous aurons besoin d'une formation pour les spécifications du projet en matière de gestion des plaintes du projet.



Images : rencontre avec la population de Bamori-vogo

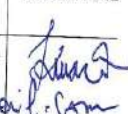
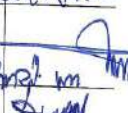

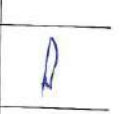


Mécanisme de Gestion des Plaintes













LISTE DE PRESENCE

Date : 31/05/2024

Lieu : ...BAMOUYOGO.....

NOM & PRENOMS	STRUCTURES/ FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
KINTO Kaffi	ZPAI-NORD/ESF	KORHOGO	M	Cel.: 0704734937 E-mail: zpai.nord@univ-ko.edu.ci	
Kouankou Dlassé	ZPAI-NORD ESF	KORHOGO	F	Cel.: 08255-17 E-mail: zpai.nord@univ-ko.edu.ci	
coulibaly Bo' Drissa		BAMOUYOGO	M	Cel.: 047744166 E-mail:	
silue' Kloungui		BAMOUYOGO	M	Cel.: 070840414 E-mail:	
silue' Guénéfol	chef de village	BAMOUYOGO	M	Cel.: 0504252281 E-mail:	
Yéou Séménépon	chef de terre	BAMOUYOGO	M	Cel.: 071008891 E-mail:	u
Yéou Siriky	chef campement	SINHIWOTO	M	Cel.: 0544234793 E-mail:	m

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
Silué Magninboronou	Notable	BamaLogo	M	Cel. : E-mail :	+
TRAORE DAOUA	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. : 0103232157 E-mail :	o
DIKITE NOUFOU	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. 0748395621 E-mail :	□□
OUATARA DJAKARIA	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. 044568717 E-mail :	o
TRAORE DJAMANE	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. 0150003877 E-mail :	☞
YEO KIGBAFORI	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. 0506152197 E-mail :	4
SIBBE Boukary	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. 0710323711 E-mail :	o
SIBBE DRISSA	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. : 0566047167 E-mail :	=
YEO SOUNHILA	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. 0771008831 E-mail :	o
SEKONG MINTONHON	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. : 0571335480 E-mail :	o
YEO SINABOHO TCHIN	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. : 0506778248 E-mail :	X
TRAORE CHARIA 1	cultivateur	BamaLogo	M	Cel. 0749475741 E-mail :	14

NOM & PRENOMS	STRUCTURES/ FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
DIARRA CHARLS	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 0554492327 E-mail:	
YEO ARDJOUNA	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 0595461623 E-mail:	
SILUE KREGAPOU	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 0143105866 E-mail:	
SEYDOU TRAORE	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 0142333865 E-mail:	
TRAORE CHAKA	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 0506700049 E-mail:	
DIALO HATIAOUC	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 050067774 E-mail:	
YEO GATEA MOUSSA	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 0555390682 E-mail:	
SILUE KAFIELEBA ISSA	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 0584182157 E-mail:	
SILU ARROUNA	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 0576050020 E-mail:	
YEO PEKIPOU PENIN	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 05453509 E-mail:	
SILUE DOUGHOUMATION	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 0565810050 E-mail:	
YEO KARIM	cultivateur	Bamako	M	Cel.: 0505369283 E-mail:	

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
TRAORE SEYDOU	cultivateur	Bamako	M	0700630695 Cel. : 0500810959 E-mail :	o
DUATIARA ZIE NOUSSA	cultivateur	Bamako	M	Cel. : 086859365 E-mail :	o
YEO KOUÏANWOU	cultivateur	Bamako	M	Cel. : 0151094788 E-mail :	o
SIMBI SILUE	cultivateur	Bamako	M	Cel. : 0171008891 E-mail :	+
YEO LASSINA	CULTIVATEUR	BAMAKO	M	Cel. : 0546183966 E-mail :	+
YEO MIKISSIGUE	cultivateur	Bamako	M	Cel. : 0102640211 E-mail :	o
SILUE GNESSINGUÉ	cultivateur	Bamako	M	Cel. : 0595511776 E-mail :	o
DIALLO APLASSANE	Cultivateur	Bamako	M	Cel. : 0708120614 E-mail :	+
SILUE GNESSINAPPAI	Cultivateur	Bamako	M	Cel. : 0143223358 E-mail :	o
TRAORE ADAMA	Cultivateur	Bamako	M	Cel. : 0103911158 E-mail :	o
FOMBA DRISSA	Cultivateur	Bamako	M	Cel. : 0595508588 E-mail :	o
TRAORE ABOUDOU	Cultivateur	Bamako	M	Cel. : 0102400298 E-mail :	+
SILUE SEFIARI	Cultivateur	Bamako	M	Cel. : 0555680188 E-mail :	+
YEO MIENTOULTOU	Cultivateur	Bamako	M		+

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
YEO NINIWORINA	Cultivateur	Bamoukoko	M	E-mail : 0504441342 Cel. : 0585932906	+
SILELE PENARYALI	Cultivateur	Bamoukoko	M	E-mail : Cel. : 0595396293	H
TRAORE ABOUNA	Cultivateur	Bamoukoko	M	E-mail : Cel. : 0505187743	PO
YEO KAFALO DRISSA	Cultivateur	Bamoukoko	M	E-mail : Cel. : 0545560732	O
YEO SIKA	Cultivateur	Bamoukoko	M	E-mail : Cel. : 0161557357	X
YEO WAYOROU GNON	Cultivateur	Bamoukoko	M	E-mail : Cel. : 0142858447	M
TRAORE BASSABOU	Cultivateur	Bamoukoko	M	E-mail : Cel. : 0171813515	m
YEO SIEN LALATIEN	Ménagère	Bamoukoko	M/F	E-mail : Cel. :	W
SORO SEGBAPELIANÉ	Ménagère	Bamoukoko	F	E-mail : Cel. : 0171008891	X
YEO GME MEMAKIYE	MENAGERE	Bamoukoko	F	E-mail : Cel. : 015517789	C
SILUE SIEN FOUNGEO	MENAGERE	Bamoukoko	F	E-mail : Cel. : 070647598	o
Bah Marcellin	CE / KGD	KGD	M	E-mail : bahmarcellin@johr	MF
ABBE Haris Hermann	ANBE / Ce	Krojan	M	E-mail : habhann@johr	MF
Wayon Pacom	ANBE / chargé d'étude	Abidjan	M	E-mail : wayonpacom@johr	MF
Sytha Mamadou	ANBE / chargé d'étude	Toulo	M	E-mail : sythamam@johr	MF
Kyngi Pranceur d'Avien	SERP	PKKS	M	E-mail : kyngi@johr	MF

COMPTE RENDU DE CONSULTATIONS PUBLIQUES/RENCONTRES INSTITUTIONNELLES DANS LE CADRE DE LA PREPARATION DU MGP ET P3P DU PROJET DE PÔLE AGO-INDUSTRIEL DANS LE NORD (2PAI-NORD)

Région : Tchologo
Département : Ferkessédougou
Commune/Village : Dékokaha
Structure/Acteur rencontré : Chefferie
Lieu de la rencontre : Maison du Chef

L'an deux mille vingt-quatre et le trente-un mai s'est tenue à Dékokaha une consultation institutionnelle avec la chefferie dans le cadre de la préparation du MGP et du P3P du Projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord (2PAI-NORD). La séance a commencé à 15 h 20 min pour prendre fin à 16 h 05 min.

La séance a été présidée par Monsieur SILUE Sényly, le Chef, assisté par son Secrétaire Monsieur KONE Kipétani

Etaient présents à cette rencontre : 15 participants dont 17 hommes et 02 femmes. (voir en annexe la liste de présence)

Les échanges ont été faits en français (langue officielle)

Contacts : SILUE Sényly; Tel : 01 03 21 15 45 ; KONE Kipétani Tél : 01 42 10 50 52

Points abordés

Les points abordés avec la partie prenante sont les suivants :

- Perception/avis par rapport au sous-projet de réhabilitation du barrage de Dékokaha, aménagement des plaines aval, et de façon générale le projet ;
- Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes
- Niveaux de gestion des plaintes ;
- Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes ;
- Préoccupations et craintes qui relèvent du projet ;
- Recommandations et attentes vis-à-vis du projet ;
- Mode de communication avec les parties prenantes ;
- Renforcement des capacités ;

Les interventions des différents acteurs sont synthétisées comme suit :

Perceptions et avis par rapport au projet

Selon la partie prenante « *la réhabilitation du barrage et l'aménagement des plaines en aval est un bon sous-projet qu'on apprécie beaucoup. Le barrage est loin et lorsqu'on ouvre les vannes, l'eau prend beaucoup du temps pour arriver chez nous, parfois, elle n'arrive pas. Le sous-projet va ressourdre toutes ses difficultés . le projet va permettre une amélioration des conditions de vie des populations*

Rôle et mission de la partie prenante

Notre somme disponible à fournir toutes les informations nécessaires au projet, et à l'accompagner dans l'atteinte de ses objectifs.

Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes

A Dékokaha, il existe un groupement des femmes à sa tête la Présidente et un groupement de jeunes qui a à sa tête le Président des jeunes.

Niveaux de gestion des plaintes

Lorsqu'il a une plainte dans le village, les concernés vont chez le Président des jeunes pour déposer la plainte. Après réception de la plainte, le président des jeunes introduit la plainte chez le Chef du village pour traitement. Nous faisons tous pour trouver une solution à l'amiable. Si la plainte n'est pas résolue à mon niveau, elle est envoyée au Chef Canton. Si le Chef Canton aussi n'a pas trouvé de solution, la plainte est déportée chez le Sous-préfet. S'il n'y a toujours pas de solution, le Préfet est saisi de la plainte, et le dernier niveau c'est la justice.

Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes

A Dékokaha, les plaintes sont introduites chez le président des jeunes qui pour devoir de l'amener au Chef du village. Nous faisons des enquêtes pour vérifier les faits, puis les parties sont convoquées en vue de trouver une solution, de régler le problème et réconcilier les parties.

Préoccupations et craintes qui relèvent du projet

Nous n'avons pas de préoccupations ou de craintes qui relèvent du projet.

Recommandations et attentes vis-à-vis du projet

Nous souhaitons que le projet se réalise rapidement et pendant l'exécution des travaux que la main-d'œuvre locale soit privilégiée.

Mode de communication avec les parties prenantes

La partie prenante propose de communiquer avec elle par téléphone

Renforcement des capacités

Nous avons notre façon de gérer les plaintes. Etant donné que des entreprises vont s'installer pour la réalisation des travaux, nous aurons besoin d'une formation pour les spécifications du projet en matière de gestion des plaintes du projet.



Images : rencontre avec la chefferie de Dékokaha

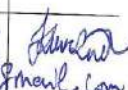
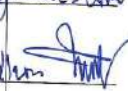

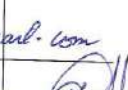






Mécanisme de Gestion des Plaintes

LISTE DE PRESENCE

Date : 31/05/2024

Lieu : JEKOKAHA

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
KINTO Koffi	ZPAI-NORD/ESE	KORHOGO	M	Cel.: 0704734937 E-mail: zpaionord@gmail.com	
Kouakou Blaise	ZPAI-NORD ESSG	KORHOGO	F	Cel.: 078265517 E-mail: zpaionord@gmail.com	
Bah Moustapha	CF/Kyo	Kyo	F	Cel.: 078647598 E-mail: bahmoustapha@yahoo.fr	
ABDE Marius Kamran	ANDE/CE	Abidjan	F	Cel.: 0708260740 E-mail: habib.ande@gmail.com	
Sylva Namadrou	Dr ENVIRONUMAUX FKE chargé d'étude	FENKE	F	Cel.: 0707642500 E-mail: sylvanamadrou@gmail.com	
Kprou Kouakou Olivier	SEPV M/FENKE ANCIEN/ANCIEN	FENKE	F	Cel.: 078845547 E-mail:	
Wayou Pacome	ANDE chargé d'étude	Abidjan	F	Cel.: 0767679037 E-mail: wayoupacome2022@gmail.com	

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
SILUE Senaly	chef de Dikakaha	DEKOKAHA	Π	Cel.: 07 93 21 15 45 E-mail :	
KONE Matankon	Notable	DEKOKAHA	Π	Cel.: 07 42 20 50 52 E-mail :	
KONE Kripetani	S.G.T	"	Π	Cel.: 07 03 69 52 65 E-mail :	
SILUE W. locina	K.T.B	DEKOKAHA	M	Cel.: 05 45 01 4 105 E-mail :	
Silue Kidoudoni	Membre	DEKOKAHA	M	Cel.: 05 55 00 77 26 E-mail :	
KONE MIYERINA IBRAHIM		DEKOKAHA	M	Cel.: 01 60 05 48 32 E-mail :	
Ouatara KALADJOU	P.S.T Des Jemmes	DEKOKAHA	F	Cel.: 01 47 17 97 08 E-mail :	
KONE Pelardjou	A.J.D.	" "	M	Cel.: 01 01 95 85 76 E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	

COMPTE RENDU DE CONSULTATIONS PUBLIQUES/RENCONTRES INSTITUTIONNELLES DANS LE CADRE DE LA PREPARATION DU MGP ET P3P DU PROJET DE PÔLE AGO-INDUSTRIEL DANS LE NORD (2PAI-NORD)

Région : Hambol

Département : Katiola

Commune/Village : Katiola

Structure/Acteur rencontré : Chefferie

Lieu de la rencontre : Salle de réunion de la Chefferie traditionnelle de Katiola

L'an deux mille vingt-quatre et le cinq juin s'est tenue dans la salle de réunion de la Chefferie de Katiola une consultation institutionnelle avec la chefferie dans le cadre de la préparation du MGP et du P3P du Projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord (2PAI-NORD). La séance a commencé à 09 h 10 min pour prendre fin à 10 h 05 min.

La séance a été présidée par Sa Majesté OUATTARA WOAGNINLIN, Président de la chambre des Rois et Chefferies Traditionnelles de Katiola.

Etaient présents à cette rencontre : 27 participants dont 27 hommes et 00 femme. (voir en annexe la liste de présence)

Les échanges ont été faits en français (langue officielle)

Contacts : Sa Majesté OUATTARA WOAGNINLIN ; Tel : 07 57 83 03 72

Points abordés

Les points abordés avec la partie prenante sont les suivants :

- Perception/avis par rapport au sous-projet de construction du mini parc agro-industriel de Katiola, et de façon générale le projet ;
- Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes
- Niveaux de gestion des plaintes ;
- Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes ;
- Préoccupations et craintes qui relèvent du projet ;
- Recommandations et attentes vis-à-vis du projet ;
- Mode de communication avec les parties prenantes ;
- Renforcement des capacités ;

Les interventions des différents acteurs sont synthétisées comme suit :

Perceptions et avis par rapport au projet

Le Chef du village de Niémonkaha, le village qui abrite le site de construction du mini parc, a déclaré n'avoir pas assez d'information sur le sous-projet car de 2021 à ce jour, le village Niémonkaha a connu trois (3) Chefs dont il est le troisième et les deux Chefs précédents sont décédés Sa Majesté OUATTARA WOAGNINLIN, Président de la chambre des Rois et Chefferies Traditionnelles de Katiola a précisé qu'ils ont reçu des délégation dans le cadre du sous-projet et que notre présence à ce jour a permis d'apporter des informations pour permettre à tous d'être au même niveau d'informations par rapport au sous-projet . Pour la Chefferie, un tel projet va permettre la réduction de la pauvreté, l'accroissement de l'économie locale voire régionale.

Rôle et mission de la partie prenante

Nous sommes garants des us et coutumes et la sécurité dans nos villages.

Dans le cadre de ce projet nous allons faire en sorte que la population adhère au projet et participer à la préservation du climat social entre les travailleurs et la population.

Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes

A Niémokaha, il existe un groupement des et un groupement de jeunes biens organisés

Niveaux de gestion des plaintes

Lorsqu'il a une plainte dans le village, les concernés vont chez le Chef village pour la résolution de la plainte. Si ce dernier ne trouve pas de solution à la plainte alors la plainte vient au niveau du Président des Chefferies traditionnelles de Katiola qui tous pour trouver une solution à l'amiable. Si la plainte n'est pas résolue à son niveau, elle est déportée chez le Sous-préfet. S'il n'y a toujours pas de solution, le Préfet est saisi de la plainte, et le dernier niveau c'est la justice.

Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes

Lorsque quelqu'un vient à notre niveau pour se plaindre, on le reçoit puis nous faisons des enquêtes pour vérifier les faits, puis les parties sont convoquées en vue de trouver une attente, régler le problème et réconcilier les parties.

Préoccupations et craintes qui relèvent du projet

Notre préoccupation concerne l'indemnisation du propriétaire terrien et ceux qui possèdent des biens sur le site en collaboration avec les Chefferies

Recommandations et attentes vis-à-vis du projet

Nous souhaitons qu'il ait beaucoup de sensibilisation sur le projet, que les expropriations se réalisent et que le projet démarre. Vu les lotissements qui se font à proximité du site retenu projet, il faut aller vite et sécuriser le site. Pendant l'exécution des travaux, nous souhaitons que la main-d'œuvre locale soit privilégiée.

Mode de communication avec les parties prenantes

La partie prenante propose de communiquer avec elle par téléphone et par mail

Renforcement des capacités

Nous avons notre façon de gérer les plaintes. Etant donné que des entreprises vont s'installer pour la réalisation des travaux, nous aurons besoin d'une formation pour les spécifications du projet en matière de gestion des plaintes du projet.



Images : rencontre avec la chefferie traditionnelle de Katiola


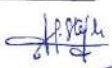


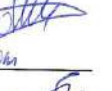

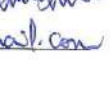












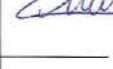

Mécanisme de Gestion des Plaintes

LISTE DE PRESENCE

Date : 05/06/2024

Lieu : KATIOLA

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
Amama Gédéon DUREGA	Secrétaire Général	Katiola		Cel.: 0748087159 E-mail:	
APPECHI HENRI STEPHANE	Chef de Division	Katiola		Cel.: 0758697723 E-mail:	
TAPÉ ORET Gervais	SR Construction	Katiola	M	Cel.: 0707138712 E-mail: oretgervais@gmail.com	
Kouakou Blaise	ZPAI-NORD ESSG	Koko Gô		Cel.: 0708215017 E-mail: ssqpaionord@gmail.com	
OUATARA VIANOUVINLIN	Chefferie Président de chefs	KATIOLA Pédiakaha	M	Cel.: 0757830372 E-mail: ouatvianouvinlin@gmail.com	
ABIE Marius Hermann	ANBE/CE	Abidjan	M.	Cel.: 0708269490 E-mail: hablemariem@gmail.com	
KINTO Koffi	ZPAI-NORD/SSF	Korhogo	M	Cel.: 0704734537 E-mail: kintokoffi@gmail.com	

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
Loulibaly / Linambeni	chef NIEMONKaha		M	Cel. : E-mail : 0709107110	
YEOUHO TRAORE	chef Lafonkaha		M	Cel. : 07-47-10-64-04 E-mail :	
TOURE NAWOTARE	chef Nagnantaha		M	Cel. : 01-52-68-52-99 E-mail :	
CAMARA PONAHOARI	chef Nadjeplekaha		M	Cel. : 01-01-92-44-58 E-mail :	
MBARI JEAN	chef Konankaha		M	Cel. : 07-07-52-3842 E-mail :	
MBOTIEN KONE	chef Bimsekaha		M	Cel. : 07-08-87-54-34 E-mail :	
KONE GNOMIEN ANTOINE	chef Jeanne d'arc		M	Cel. : E-mail : 07 07 22 15 65	
KONE BASSIRARA	chef Dioulabougou		M	Cel. : 07 07 00 05 94 E-mail :	
TOURE NAKOUZAN	chef Gnomonkaha		M	Cel. : 07 08 76 22 58 E-mail :	
OUATTARA PEYCHA-CLEMENTINE	SECRETARE NIEMONKaha		F	Cel. : 0708559392 E-mail :	
TOURE N'GUESSAN RENE	cultivateur		M	Cel. : 05-44-56-17-71 E-mail :	
Coulibaly Tiawatcha Antoine	chef de terrain		M	Cel. : 0757-06 88 99 E-mail :	

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
TOURE KONAKI	Cultivateur		M	Cel.: 07-09-26-17-29 E-mail :	X
Kona Kikoum Aroubou Henri	Président des jeunes		M	Cel.: 0504080637 E-mail :	Seuf
TOURE N'GUËSSAN	Cultivateur		M	Cel.: 07-09-15-59-38 E-mail :	488
TOURE TIDROKO	Conducteur		M	Cel.: 07-07-00-66-95 E-mail :	420
THIO HALABAN	Cultivateur		M	Cel.: 01-02-42-6756 E-mail :	A
KANON KOUKOU AUGUSTE	AUGENT DE ENYI KATIOLA	KATIOLA	M	Cel.: 01-52-88-81-82 E-mail: koukouauguste84@gmail.com	Signature
DOUDJON Kouja Ange Stephan	Assistant du DR Agriculture	Katiola	M	Cel.: 07-31-97-41-10 E-mail :	444
Wayou Pacome	ANDE Chargé d'étude	Abidjan	M	Cel.: 0769697037 E-mail: Wayoupacome2022@gmail.com	444
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	

COMPTE RENDU DE CONSULTATIONS PUBLIQUES/RENCONTRES INSTITUTIONNELLES DANS LE CADRE DE LA PRÉPARATION DU MGP ET P3P DU PROJET DE PÔLE AGO-INDUSTRIEL DANS LE NORD (2PAI-NORD)

Région : Poro

Département : Korhogo

Commune/Village : Natiokobadara

Structure/Acteur rencontré : Chefferie

Lieu de la rencontre : Maison du Chef

L'an deux mille vingt-quatre et le vingt-huit mai s'est tenue à Natiokobadara une consultation publique avec la chefferie dans le cadre de la préparation du MGP et du P3P du Projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord (2PAI-NORD). La séance a commencé à 11 h 10 min pour prendre fin à 11 h 55 min.

La séance a été présidée par Monsieur NAMEGUE LASSINA SORO, le Chef, assisté par son Secrétaire Monsieur SORO KASSOUM

Etaient présents à cette rencontre : 19 participants dont 19 hommes et 00 femme. (voir en annexe la liste de présence)

Les échanges ont été faits en français (langue officielle)

Contacts : NAMEGUE LASSINA SORO ; Tel : 05 06 90 04 21 ; SORO KASSOUM Tél : 01 02 16 46 90

Points abordés

Les points abordés avec la partie prenante sont les suivants :

- Perception/avis par rapport au sous-projet de réhabilitation du barrage de Natiokobadara, aménagement des plaines aval et réhabilitation des fermes piscicoles, et de façon générale le projet ;
- Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes
- Niveaux de gestion des plaintes ;
- Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes ;
- Préoccupations et craintes qui relèvent du projet ;
- Recommandations et attentes vis-à-vis du projet ;
- Mode de communication avec les parties prenantes ;
- Renforcement des capacités ;

Les interventions des différents acteurs sont synthétisées comme suit :

Perceptions et avis par rapport au projet

Selon la partie prenante « *la réhabilitation du barrage et la ferme piscicole est un bon projet qu'on apprécie beaucoup sachant les difficultés auxquelles s'ont confrontées la population depuis que le barrage n'est plus exploitable. La population pourra faire deux ou trois cycles de cultures par an. Il y aura la réduction de la pauvreté, l'accroissement de l'économie locale voire régionale. En général, le projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord va permettre à la région et à la Côte d'Ivoire d'atteindre l'autosuffisance alimentaire, de limiter l'importation de certains produits et d'exporter le surplus de ces produits.*

Rôle et mission de la partie prenante

Nous sommes garants des us et coutumes et la sécurité du village.

Dans le cadre de ce projet on peut participer à la préservation du climat social entre employeurs et travailleurs et entre le projet et la population. Faire en sorte que les travailleurs puissent travailler dans des conditions optimales et que la population adhère au projet.

Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes

A Natiokobadara, il existe un groupement des femmes à sa tête la Présidente et un groupement de jeunes qui a à sa tête le Président des jeunes.

Niveaux de gestion des plaintes

Lorsqu'il a une plainte dans le quartier, les concernés vont chez le Chef quartier pour la résolution de la plainte. Si ce dernier ne trouve pas de solution à la plainte alors la plainte vient à mon niveau. Nous faisons tous pour trouver une solution à l'amiable. Si la plainte n'est pas résolue à mon niveau, elle est envoyée au Chef Canton. Si le Chef Canton aussi n'a pas trouver de solution, la plainte est déportée chez le Sous-préfet. S'il n'y a toujours pas de solution, le Préfet est saisi de la plainte, et le dernier niveau c'est la justice.

Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes

Lorsque quelqu'un vient à notre niveau pour se plaindre, on le reçoit puis nous faisons des enquêtes pour vérifier les faits, puis les parties sont convoquées en vue de trouver une attente, de régler le problème et réconcilier les parties.

Préoccupations et craintes qui relèvent du projet

Nous n'avons pas de préoccupations ou de craintes qui relèvent du projet. Par contre nous avons sensibiliser ceux qui ont construits illégalement dans le bas-fond de prendre déjà les dispositions pour la libération des lieux.

Recommandations et attentes vis-à-vis du projet

Nous souhaitons que le projet se réalise rapidement et pendant l'exécution des travaux que la main-d'œuvre locale soit privilégiée.

Mode de communication avec les parties prenantes

La partie prenante propose de communiquer avec elle par téléphone

Renforcement des capacités

Nous avons notre façon de gérer les plaintes. Etant donné que des entreprises vont s'installer pour la réalisation des travaux, nous aurons besoin d'une formation pour les spécifications du projet en matière de gestion des plaintes du projet.



Image : rencontre avec la chefferie de Natiokobadara






















Mécanisme de Gestion des Plaintes

LISTE DE PRESENCE

Date : 28/05/2024

Lieu : NATIOKOBADARA

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
NAMBE GUE LASSINA SORO	CHEF du village	NATIO	M	Cel.: 0506900424 E-mail:	
SORO MASSOUM	Ponté Lammé	NATIO	U	Cel.: 01 02 764690 E-mail:	
YEO NANZOH	NOTABLE	U	M	Cel.: 0504334370 E-mail:	
YEO DOULAYE	NOTABLE	U	M	Cel.: 05 05739260 E-mail:	
SORO KoloTioloma	NOTABLE	U	M	Cel.: 0505750769 E-mail:	
SORO PEGE	NOTABLE	U	M	Cel.: 0556667784 E-mail:	
SORO BAKARY	NOTABLE	U	M	Cel.: 0757958073 E-mail:	

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
SORO KAITCHAN	NOTABLE	NATIO	M	Cel.: 05 0433 4581 E-mail:	
SORO MOUSSA	NOTABLE	NATIO	M	Cel.: 05 5638 7505 E-mail:	
SORO ZAHANA	NOTABLE	"	M	Cel.: 05 04 20 0050 E-mail:	
SORO BARARY	NOTABLE	"	M	Cel.: 0757358073 E-mail:	
SORO AHMED	"	"	"	Cel.: 0585603416 E-mail:	
TUO SANA	"	"	M	Cel.: 0102 619627 E-mail:	
KINTO Koffi	ZPAI-NORD/ESÉ	Korhogo	M	Cel.: 0704734937 E-mail: koffikinto@gmail.com	
ABNE Marius BERNARD	ANDE/CE	Abidjan	M	Cel.: 0708 260440 E-mail: habib.abne@gmail.com	
Wayou Pacome	ANDE/Change d'état	Abidjan	M	Cel.: 0767679057 E-mail: Wayoupacome3022@gmail.com	
Koué ZIE	MEMINABER. PV	KBo	M	Cel.: 0708986056 E-mail: Kouézie3912@gmail.com	
MAHI GUEHA MIREILLE	DR MINEDDETE PORO/Agent	Korhogo	F	Cel.: 07 09 727130 E-mail: mireillemahi30@gmail.com	
Kouankou Blaise	ZPAI-Nord ESSG	Korhogo	M	Cel.: 070825511 E-mail: kouankoublaise@gmail.com	
				Cel.:	

**COMPTE RENDU DE CONSULTATIONS PUBLIQUES/RENCONTRES
INSTITUTIONNELLES DANS LE CADRE DE LA PRÉPARATION DU MGP ET P3P DU
PROJET DE PÔLE AGO-INDUSTRIEL DANS LE NORD (2PAI-NORD)**

Région : Bagoué

Département : Kouto

Commune/Village : Kouto

Structure/Acteur rencontré : Préfecture

Lieu de la rencontre : Bureau du Préfet

L'an deux mille vingt-quatre et le trois juin s'est tenue à Kouto une consultation institutionnelle avec le Préfet et le Sous-préfet dans le cadre de la préparation du MGP et du P3P du Projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord (2PAI-NORD). La séance a commencé à 10 h 30 min pour prendre fin à 11 h 05 min.

La séance a été présidée par Monsieur GNAMOU Angoran Pierre, le Préfet du Département. Étaient présents à cette rencontre : 11 participants dont 11 hommes et 00 femme. (voir en annexe la liste de présence)

Les échanges ont été faits en français (langue officielle)

Points abordés

Les points abordés avec la partie prenante sont les suivants :

- Perception/avis par rapport au sous-projet de réalisation du barrage de Tindara et l'aménagement des plaines en aval, et de façon générale le 2PAI-NORD ;
- Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes
- Niveaux de gestion des plaintes ;
- Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes ;
- Préoccupations et craintes qui relèvent du projet ;
- Recommandations et attentes vis-à-vis du projet ;
- Mode de communication avec les parties prenantes ;
- Renforcement des capacités ;

Les interventions des différents acteurs sont synthétisées comme suit :

Perceptions et avis par rapport au projet

Selon l'acteur, la réhabilitation du barrage de Tindara et l'aménagement des plaines en aval est un bon sous-projet très accueilli par la population. Le sous-projet va contribuer largement à la réduction de la pauvreté dans la zone, l'amélioration des conditions de vie des populations et par conséquent une croissance économique de la zone du projet.

Rôle et mission de la partie prenante

L'acteur a un rôle de suivi et d'organisation pour la réussite du sous-projet.

Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes

A Tindara, il existe un groupement des femmes et un groupement de jeunes bien organisés.

Niveaux de gestion des plaintes

Lorsqu'il a une plainte dans le village, les concernés vont chez le Chef du village pour traitement. Si la plainte n'est pas résolue à son niveau, elle est envoyée chez le Sous-préfet. S'il n'y a toujours pas de solution, le Préfet est saisi de la plainte, puis le Préfet de Région, et le dernier niveau c'est la justice.

Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes

Lorsqu'une plainte est réceptionnée, des enquêtes sont effectuées en vue de vérifier les faits, puis les parties sont convoquées en vue de trouver une entente, de régler le problème et réconcilier les parties.

Préoccupations et craintes qui relèvent du projet

Nous n'avons pas de préoccupations ou de craintes qui relèvent du projet.

Recommandations et attentes vis-à-vis du projet

Nous souhaitons que le projet se réalise rapidement et pendant l'exécution des travaux que la main-d'œuvre locale soit privilégiée.

Mode de communication avec les parties prenantes

La partie prenante propose de communiquer avec elle par téléphone, par mail

Renforcement des capacités

RAS



Images : rencontre avec le Préfet et le Sous-préfet de Kouto



REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
Union - Discipline - Travail



ZPAI-NORD
PROJET DE PÔLE AGRO-INDUSTRIEL
DANS LE NORD DE LA CÔTE D'IVOIRE







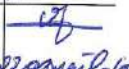
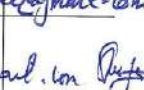

GROUPE DE LA BANQUE
AFRICAINNE DE DEVELOPPEMENT




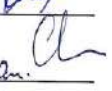
Mécanisme de Gestion des Plaintes

LISTE DE PRESENCE

Date : 03/06/2020

Lieu : KOUTO

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
GNAMOU Angèle Béatrice	Billet Département Kouto	Kouto	M	Cel : 0707496819 E-mail : gnamouangouan@gmail.com	
DOUKOURE Aly	SG préfeture	Kouto	M	Cel : 0708826063 E-mail : ldtbenallegre@gmail.com	
COULIBALY SEROU ALPHAYE	Sous-projet de Kouto	Kouto	F	Cel : 0747287789 E-mail : coulibalyserou@gmail.com	
KINTO Koffi	ZPAI-NORD / ESE	KORHOGO	F	Cel : 0704734837 E-mail : koffikinto@gmail.com	
Wayou Pacome	ANDE charge d'étude	Abidjan	M	Cel : 0767677037 E-mail : Wayoupacome@gmail.com	
Able' Marius Hermann	CE / ANDE	Abidjan	F	Cel : 0708260000 E-mail : hablemariush@gmail.com	
Kouakou Blaise	ZPAI-Nord ESS	Korhogo	F	Cel : 870825517 E-mail : sszpaionord@gmail.com	

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
TAYOU KONE	chef du village	TINBARA	H	Cel.: 0749608255 E-mail: 0748516175	
KONE FAMBANNA	Président des Jeunes	TINBARA	H	Cel.: 0749608255 E-mail:	
DHLAI CYRILLE ADAMA	AGENT MINAGER PV DA KOUTO	KOUTO	M	Cel.: 0707543944 E-mail: donoulai@gmail.com	
JOULAME JEAN-Claude	MINEURIE DL BAGOUÉ	BOUNDIALI	M	Cel.: 0707497229 E-mail: kongodeji@gmail.com	
				Cel.:	
				E-mail:	
				Cel.:	
				E-mail:	
				Cel.:	
				E-mail:	
				Cel.:	
				E-mail:	
				Cel.:	
				E-mail:	
				Cel.:	
				E-mail:	
				Cel.:	
				E-mail:	

**COMPTE RENDU DE CONSULTATIONS PUBLIQUES/RENCONTRES
INSTITUTIONNELLES DANS LE CADRE DE LA PRÉPARATION DU MGP ET P3P DU
PROJET DE PÔLE AGO-INDUSTRIEL DANS LE NORD (2PAI-NORD)**

Région : Poro

Département : Sinématiali

Commune/Village : Sinématiali

Structure/Acteur rencontré : Préfecture

Lieu de la rencontre : Bureau du Préfet

L'an deux mille vingt-quatre et le vingt-neuf mai s'est tenue à Sinématiali une consultation institutionnelle avec le Préfet et le Sous-préfet dans le cadre de la préparation du MGP et du P3P du Projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord (2PAI-NORD). La séance a commencé à 14 h 30 min pour prendre fin à 15 h 05 min.

La séance a été présidée par Monsieur Gilbert GUEU, le Préfet du Département

Etaient présents à cette rencontre : 09 participants dont 07 hommes et 02 femmes. (voir en annexe la liste de présence)

Les échanges ont été faits en français (langue officielle)

Points abordés

Les points abordés avec la partie prenante sont les suivants :

- Perception/avis par rapport au sous-projet de réalisation du parc agro-industriel de Sinématiali, et de façon générale le 2PAI-NORD ;
- Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes
- Niveaux de gestion des plaintes ;
- Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes ;
- Préoccupations et craintes qui relèvent du projet ;
- Recommandations et attentes vis-à-vis du projet ;
- Mode de communication avec les parties prenantes ;
- Renforcement des capacités ;

Les interventions des différents acteurs sont synthétisées comme suit :

Perceptions et avis par rapport au projet

Selon l'acteur, la réalisation du parc agro-industriel de Sinématiali est un bon sous-projet très accueilli par la population. Le sous-projet va contribuer largement à la réduction de la pauvreté dans la zone, l'amélioration des conditions de vie des populations et par conséquent une croissance économique de la zone du projet et de la Côte d'Ivoire.

Rôle et mission de la partie prenante

L'acteur a un rôle de suivi et d'organisation afin les objectifs du sous-projet soient atteints à la satisfaction de toutes les parties prenantes.

Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes

A Sinématiali, il existe un groupement des femmes et un groupement de jeunes.

Niveaux de gestion des plaintes

Lorsqu'il a une plainte dans le village, les concernés vont chez le Chef du village pour traitement. Si la plainte n'est pas résolue à son niveau, elle est envoyée au Chef Canton. Si le Chef Canton aussi n'a pas trouvé de solution, la plainte est déportée chez le Sous-préfet. S'il n'y a toujours pas de solution, le Préfet est saisi de la plainte, puis le Préfet de Région, et le dernier niveau c'est la justice.

Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes

Lorsqu'une plainte est réceptionnée, des enquêtes sont effectuées en vue vérifier les faits, puis les parties sont convoquées en vue de trouver une attente, de régler le problème et réconcilier les parties.

Préoccupations et craintes qui relèvent du projet

Nous n'avons pas de préoccupations ou de craintes qui relèvent du projet.

Recommandations et attentes vis-à-vis du projet

Nous souhaitons que le projet se réalise rapidement et pendant l'exécution des travaux que la main-d'œuvre locale soit privilégiée.

Mode de communication avec les parties prenantes

La partie prenante propose de communiquer avec elle par téléphone, par mail

Renforcement des capacités

RAS



Images : rencontre avec le Préfet et le Sous-préfet de Sinématiali



REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
Union - Discipline - Travail







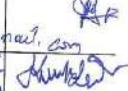


GRUPE DE LA BANQUE
AFRICAINNE DE DEVELOPPEMENT



Mécanisme de Gestion des Plaintes

LISTE DE PRESENCE

Date : 29/05/2024

Lieu : SINEMATIALI

NOM & PRENOMS	STRUCTURES/ FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
Gilbert GUEU	Préfet Préfecture Sinématiali	Sinématiali	M	Cel.: 0707432763 E-mail: prefecturesinematiali@gmail.com	
Kouakou Firmin YAO	Secrétaire Général Préfecture Sinématiali	Sinématiali	M	Cel.: 0708042610 E-mail:	
Moh Guannien Edith KOUASSO Epsa KOUAKOU	Chef de Cabinet Préfecture Sinématiali	Sinématiali	F	Cel.: 0707574148 E-mail: edithkouadio02@gmail.com	
HAHI GUELA MIREILLE	DR HINESSIE POBO Ingénieur des techniques	Korhogo	F	Cel.: 0709727130 E-mail: mireillehamah90@gmail.com	
ABIE Marius Hermann	ANOE /Charge d'étude	Abiyán	M	Cel.: 070826044 E-mail: habie.abie@gmail.com	
KINTO Koffi'	ZPAI-NORD/ESE	Korhogo	M	Cel.: 0706734937 E-mail: koffikinto@gmail.com	
KOUAKOU Blaise	ZPAI-Nord/ESSG	Korhogo	M	Cel.: 070821557 E-mail: blaisezpaionord@gmail.com	

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
Vally COULIBALY	Sous-Préfet Sous-préfecture	Sinématiali	M	Cel.: 0747977069 E-mail: vallycoulibaly@gmail.com	
Wagou Palomo	AMDE Chargé d'étude	Asigjan	F	Cel.: 0767679037 E-mail: Wagou.palomo@orange.cm	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	

**COMPTE RENDU DE CONSULTATIONS PUBLIQUES/RENCONTRES
INSTITUTIONNELLES DANS LE CADRE DE LA PRÉPARATION DU MGP ET P3P DU
PROJET DE PÔLE AGO-INDUSTRIEL DANS LE NORD (2PAI-NORD)**

Région :Hambol

Département :Niakaramandougou

Commune/Village :Niakaradougou

Structure/Acteur rencontré : Sous-Préfecture

Lieu de la rencontre : Bureau du Sous-Préfet

L'an deux mille vingt-quatre et le quatre juin s'est tenue à Niakaramandougou une consultation institutionnelle avec le Sous-préfet dans le cadre de la préparation du MGP et du P3P du Projet de Pôle Agro-Industriel dans le Nord (2PAI-NORD). La séance a commencé à 11 h 30 min pour prendre fin à 12 h 03 min.

La séance a été présidée par Monsieur ASSI DIAHOU ARCHILLE, le Sous-préfet

Etaient présents à cette rencontre : 08 participants dont 08 hommes et 00 femme. (voir en annexe la liste de présence)

Les échanges ont été faits en français (langue officielle)

Points abordés

Les points abordés avec la partie prenante sont les suivants :

- Perception/avis par rapport au sous-projet d'aménagement des plaines en aval du barrage de KafinéNabyon, et de façon générale le 2PAI-NORD ;
- Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes
- Niveaux de gestion des plaintes ;
- Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes ;
- Préoccupations et craintes qui relèvent du projet ;
- Recommandations et attentes vis-à-vis du projet ;
- Mode de communication avec les parties prenantes ;
- Renforcement des capacités ;

Les interventions des différents acteurs sont synthétisées comme suit :

Perceptions et avis par rapport au projet

Selon l'acteur, l'aménagement des plaines en aval du barrage est un bon sous-projet très accueilli par la population. La question qui se pose est la synergie entre l'unité en charge de la réhabilitation du barrage et le 2PAI-NORD. Comment peut-on réaliser un aménagement des plaines en aval si le barrage n'est pas réhabilité

Rôle et mission de la partie prenante

L'acteur a un rôle de suivi et d'organisation pour la réussite du sous-projet.

Existence d'un groupement organisé de femmes, de jeunes

A Kafiné-Nabyon, il existe un groupement des femmes et un groupement de jeunes biens organisés.

Niveaux de gestion des plaintes

Lorsqu'il a une plainte dans le village, les concernés vont chez le Chef du village pour traitement. Si la plainte n'est pas résolue à son niveau, elle est envoyée chez le Sous-préfet. S'il n'y a toujours pas de solution, le Préfet est saisi de la plainte, puis le Préfet de Région, et le dernier niveau c'est la justice.

Mécanisme mis en place pour la gestion efficace des plaintes

Lorsqu'une plainte est réceptionnée, des enquêtes sont effectuées en vue de vérifier les faits, puis les parties sont convoquées en vue de trouver une entente, de régler le problème et réconcilier les parties.

Préoccupations et craintes qui relèvent du projet

La digue du barrage est presque érodée, il faut que la structure en charge de la réhabilitation du barrage intervienne rapidement.

Recommandations et attentes vis-à-vis du projet

Nous souhaitons que le projet travaille en synergie avec la structure en charge de la réhabilitation du barrage et que les travaux se réalisent rapidement et pendant l'exécution des travaux que la main-d'œuvre locale soit privilégiée.

Il faut que les recommandations contenues dans les cahiers de charges soient respectées.

Mode de communication avec les parties prenantes

La partie prenante propose de communiquer avec elle par téléphone, par mail

Renforcement des capacités

RAS



Images : rencontre avec le Préfet et le Sous-préfet de Niakaramandougou







Mécanisme de Gestion des Plaintes

LISTE DE PRESENCE

Date : 04/06/2024

Lieu : NIAKARA

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
				Cel. : E-mail :	
ASSI DIAHOU ACHILLE	Subs-préfet NIAKARA	NIAKARA	M	Cel. : 0759847790 E-mail : assi-diahou@btmail.fr	
CAMARA Loungan	Chef de village de Kofiné-Nahyan	Kofiné-Nahyan	M	Cel. : 0151376271 E-mail :	LT
KONE Kitchinfolo	Cultivateur	Kofiné-Nahyan	F	Cel. : 0703523762 E-mail :	KKR
CAMARA Njanan Adolphe	Cultivateur	Kofiné-Nahyan	M	Cel. : 0151157469 E-mail :	
Kouakou Blaise	ZPAI-Nord ESSG	Korhogo	F	Cel. : 070820597 E-mail : ss99pai.nord@pn2.iaa	
KINTO Koffi	ZPAI-NORD/ESSG	Korhogo	F	Cel. : 0704734937 E-mail : koffikinto@gmail.com	

NOM & PRENOMS	STRUCTURES / FONCTION	PROVENANCE	GENRE M/F	CONTACTS	SIGNATURE
Amar N'Gonon	Cultivateur	Kafine-Nabyan	N	Cel. : E-mail :	✓
Kone Jéré	Cultivateur	Kafine-Nabyan	N	Cel. : 0790690747 E-mail :	J.T
TROUW Christophe	Éleve	Kafine-Nabyan		Cel. : 0250637767 E-mail :	✓
KONE Hypolite	Éleve	Kafine-Nabyan	N	Cel. : 0270606305 E-mail :	✓
Toussaint Christian	Éleve	Kafine-Nabyan	M	Cel. : 0253826305 E-mail :	✓
KONATE SALIKOU	AGENT PÉDAG ITEMIWAHERP V	Niakoua	M	Cel. 0707004986 E-mail :	✓
MANISA Konacoou du Estin	AGENT ENVI KATIOLA	KATIOLA	M	Cel. : 0256895582 E-mail : Konacoou.manisa@univ-nord.dz	✓
Wayou Pacono	AN DE charge d'étud	Abidjan	M	Cel. : 0767677037 E-mail : Wayoupacono2022@gmail.com	✓
ABBE Marius Hermann	ABBE / CE	Abidjan	M.	Cel. : 0707260440 E-mail : mabb.ondce@gmail.com	✓
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	
				Cel. : E-mail :	

