



MANUEL DE GESTION DES PLAINTES

Version provisoire

Juillet 2025

TABLE DE MATIERES

LISTE DES ACCRONYMES ET ABREVIATIONS	4
I. GENERALITES SUR LE PROGRAMME DAICE	5
I.1. Introduction et Contexte	5
I.2. Risques liés au Programme	5
I.3. Composantes du Programme	5
I.4. Bénéficiaires du programme et Parties prenantes	7
II. DEFINITIONS DE CONCEPTS CLES ET TERMINOLOGIE	8
II.1. Définitions de quelques concepts clés	8
II.2. Typologie des plaintes recevable dans le cadre du Programme DAICE	12
II.2.1. Type 1 : Plaintes en lien avec la gestion environnementale et sociale des travaux d'infrastructures	12
II.2.2. Type 2 : Plaintes liées aux relations et conditions de travail	12
II.2.3. Type 3 : Plaintes sensibles	13
III. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP	13
III.1. Objectifs du MGP	13
III.2. Principes de gestion des plaintes	14
IV. MÉTHODOLOGIE DE L'ÉLABORATION DU MANUEL	16
IV.1. Revue documentaire.....	17
IV.2. Consultation des parties prenantes	17
IV.3. Réunions d'enrichissement du manuel	22
V. CADRE DE GESTION DES GRIEFS/PLAINTES	22
V.1. Dispositif de gestion des plaintes/griefs en Côte d'Ivoire	22
V.1.1. Le système judiciaire	22
V.1.2. Le système administratif et coutumier.....	23
V.1.2.1. Le système administratif	23
V.1.2.2. Le système coutumier	25
V.2. Dispositif de gestion des plaintes prévu par le SSI de la BAD.....	25
V.3. Dispositif de gestion des plaintes du Programme DAICE	26
V.3.1. Niveau primaire	26
V.3.2. Niveau intermédiaire.....	29
V.3.3. Niveau programme	30
VI. PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES	30
VII. OPÉRATIONNALISATION DU MGP	37
VII.1. Stratégie de diffusion, vulgarisation et information du MGP.....	37

VII.1.1. Communication institutionnelle	37
VII.1.2. Supports de vulgarisation	37
VII.1.3. Utilisation des médias	37
VII.2. Formation et sensibilisation	38
VII.2.1. Sessions de formation	38
VII.2.2. Sensibilisation des bénéficiaires	38
VII.3. Mise en œuvre et suivi	38
VII.3.1. Déploiement opérationnel	39
VII.3.2. Collecte et traitement des plaintes	39
VII.3.3. Évaluation périodique	39
VII.4. Transparence et retour d’information	39
VII.4.1. Publication des statistiques	39
VII.4.2. Amélioration continue	39
VIII. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES	40
VIII.1. Procédure de gestion des plaintes sensibles	40
VIII.1.1. Principe général inhérent aux plaintes sensibles relatives aux VBG/EAS/HS	40
VIII.1.2. Dispositions spécifiques au Programme DAICE	40
IX. PLAN D’ACTION ET BUDGET DE MISE EN ŒUVRE	47
IX.1. Plan d’action du MGP	47
IX.2. Budget pour l’opérationnalisation du MGP	51
CONCLUSION	54
BIBLIOGRAPHIE	55
ANNEXES	Erreur ! Signet non défini.

LISTE DES ACCRONYMES ET ABREVIATIONS

AGTF	: African Growing Together Fund
AMI	: Avis à Manifestation d'Intérêt
BAD	: Banque Africaine de Développement
BdC	: Bureau de Contrôle
BNI	: Banque Nationale de l'Investissement
CACDI	: Centre d'Appui à la Compétitivité au Développement Industriel
CCI	: Chambre de Commerce et de l'Industrie
CEPICI	: Centre de Promotion des Investissements en Côte d'Ivoire
CGECI	: Confédération Générale des Entreprises de Côte d'Ivoire
CGP	: Comité de Gestion des Plaintes
CI-PME	: Côte d'Ivoire Petites et Moyenne Entreprise
CDGP	: Comité Départemental de Gestion des Plaintes
CNP-PPP	: Comité National de Pilotage des Partenariats-Public-Privé
CSPGP	: Comité Sous-Préfectoral de Gestion des Plaintes
DAICE	: Diversification, Accélération Industrielle, Compétitivité et Emploi
DGIIn	: Direction Générale de l'Industrie
DITCI	: Direction de l'Innovation Technologique et de la Coopération Industrielle
EMO	: Entité de Mise en Œuvre
E&S	: Environnementale et Sociale
ESES	: Évaluation du Système national Environnemental et Social
FAR	: Financement Axé sur les Résultats
FIPME	: Fédération Ivoirienne des Petites et Moyennes Entreprises
Ha	: Hectare
MIR	: Mécanisme Indépendant de Recours
MCI	: Ministère du Commerce et de l'Industrie
MGP	: Manuel de Gestion des Plaintes
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
PAES	: Plan d'Actions Environnementale et Sociale
PME	: Petite et Moyenne Entreprise
PV	: Procès-Verbal
SGPME	: Société de Garantie des Petite et Moyenne Entreprise
SOGEDI	: Société de Gestion et de Développement des Infrastructures Industrielles
SSES	: Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale
UGP	: Unité de Gestion du Programme
VBG/EAS/HS	: Violences Basées sur Genre/Exploitation Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel

I. GENERALITES SUR LE PROGRAMME DAICE

I.1. Introduction et Contexte

La Côte d'Ivoire bénéficie du soutien du Groupe de la Banque Africaine de Développement (BAD) et de African Growing Together Fund (AGTF) pour la mise en œuvre du Programme de Diversification, Accélération Industrielle, Compétitivité et Emplois (DAICE). Le DAICE est un Financement Axé sur les Résultats (FAR) d'un montant global de 178 millions d'Euros prévu sur la période 2024-2029.

L'objectif assigné à ce Programme est de renforcer les efforts du Gouvernement ivoirien en faveur de la diversification économique, de la transition verte et du développement industriel. Plus spécifiquement, il entend soutenir les réformes et les investissements dans les biens publics nécessaires pour développer le secteur privé, dé-risquer le financement des PME (Petites et Moyennes Entreprises) et des start-ups innovantes, promouvoir la transition verte dans le secteur industriel, soutenir la compétitivité des entreprises et leurs exportations et créer des emplois.

La réalisation de ces objectifs, à l'instar de toute intervention opérant des modifications sur le plan environnemental et social, est susceptible de générer des impacts et risques environnementaux, sociaux et de changement climatique modérés¹. Selon le Système de Sauvegarde Intégré (SSI) de la BAD, ces risques et impacts Environnementaux et sociaux (E&S) identifiés correspondent à la Catégorie 2. Cette classification est conforme au texte de décret relatif aux évaluations E&S en vigueur en Côte d'Ivoire.

Par conséquent, la Banque a entrepris la réalisation de l'Évaluation du Système Environnemental et Social (ESES) du Programme afin d'examiner le système national de gestion environnemental et social et évaluer sa conformité avec les dispositions de la Politique de la BAD en matière de FAR.

I.2. Risques liés au Programme

Les impacts environnementaux et sociaux des activités liées au Programme DAICE sont supposés ne pas être significatifs. La majorité des activités se concentrent sur l'amélioration de la compétitivité du secteur industriel ivoirien par le biais de l'assistance technique, du soutien à l'accès aux marchés et de l'accès au financement.

Cependant, étant donné que le Programme financera des travaux de construction susceptibles d'avoir des incidences négatives sur l'environnement, il pourrait y avoir certains risques et impacts environnementaux localement faibles et modérés.

Les principaux risques environnementaux et sociaux potentiels associés au Programme DAICE sont : (i) des émissions de poussières et de bruits, une génération de divers déchets solides, une perte de la biodiversité et modification du relief du sol du fait des fouilles de fondation et zone d'emprunt, santé et sécurité des travailleurs et des communautés; (ii) détérioration de la santé et de la sécurité de la communauté et des travailleurs (y compris la transmission de maladies transmissibles – VIH) ; (iv) augmentation des Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris les Abus Sexuels (AS) et le Harcèlement Sexuel (HS) ; (iii) l'insécurité du public et des travailleurs, ce qui peut entraîner des accidents et dommages.

I.3. Composantes du Programme

Les activités du Programme sont structurées en sous-composantes organisées autour de quatre (4) composantes :

¹ La qualification des risques et impacts « modérés » correspond à la Catégorie 2 du Système de Sauvegarde Intégré (SSI) de la BAD.

Composante 1 : renforcement de la compétitivité des clusters

Cette composante regroupe les activités d'assistance technique, appui et accompagnement des entreprises, de financement des PME, de construction du Centre d'Appui à la Compétitivité au Développement Industriel (CACDI) dédié au secteur agro-industriel et de suivi des travaux, etc.

Composante 2 : amélioration de l'accès au financement

Cette composante regroupe les activités d'octroi de garanties aux Institutions Financières Participatives, de crédits aux Petites et Moyennes Entreprises (PME) et Entreprises de Taille Intermédiaire (ETI).

Composante 3 : soutien à la diversification et à la promotion des investissements privés

Cette composante regroupe les activités de développement des Partenariats Publics-Privés (PPP), de soutien à la promotion des investissements privés, de mise en place du Fonds de Développement Industriel, les travaux d'aménagement de 70 hectares au sein de la Zone Industrielle de Yamoussoukro ainsi que le suivi de ces travaux.

Composante 4 : Gestion du Programme

La gestion du Programme comprend les activités de fonctionnement de l'UGP (missions, audit, acquisitions d'équipements, suivi de l'exécution du Programme, etc.) ainsi que les aspects de sauvegarde environnementale, sociale et de genre (mise en œuvre de Plan d'Action Environnemental et Social (PAES)).

Tableau 1 : composantes du Programme

Composante	Sous-composante
Composante 1 : Renforcement de la compétitivité des clusters	<i>Sous-composante 1.1 : Développement des clusters prioritaires du PND à travers la mise en place d'initiatives de compétitivité encadrées par la Direction Générale de l'Industrie (DGIn) du MCI</i>
	<i>Sous-composante 1.2 : Appui à la transformation numérique, à la transition énergétique, à l'adoption de technologies vertes au sein des clusters grâce au Fonds à Frais partagés de l'Agence Côte d'Ivoire PME</i>
	<i>Sous-composante 1.3. Appui à la mise en œuvre de la politique industrielle par la DGIn du MCI</i>
	<i>Sous-composante 1.4 : Formalisation et mise à niveau des entreprises par l'ADCI</i>
	<i>Sous-composante 1.5 : Soutien au renforcement des compétences et à l'adoption technologique, à travers la mise en place d'un premier Centre d'appui à la compétitivité et au développement industriel (CACDI) dédié aux chaînes de valeur agroalimentaires</i>
Composante 2 : amélioration de l'accès au financement	<i>Sous-composante 2.1 : Prêts des banques et des institutions de microfinance (IMF) aux MPME garantis par la Société de garantie des crédits aux PME</i>
	<i>Sous-composante 2.2 : Facilité d'investissement à long terme dans les chaînes de valeur industrielles au sein de la BNI</i>
Composante 3 : Soutien à la Diversification et à la Promotion des Investissements Privés	<i>Sous-composante 3.1 : Développement des PPP par l'opérationnalisation du Comité National de Pilotage des Partenariats Public-Privé (CNP-PPP)</i>
	<i>Sous-composante 3.2 : Mise à niveau et gestion de la zone industrielle de Yamoussoukro par la SOGEDI</i>
	<i>Sous-composante 3.3 : Soutien à la promotion des investissements à travers par le CEPICI</i>

Composante	Sous-composante
	<i>Sous-composante 3.4 : Opérationnalisation et soutien à la capitalisation du Fonds de Développement Industrie</i>
Composante 4 : Gestion du Programme	<i>Coordination, fonctionnement et gestion du Programme</i>

L'ESES réalisée dans le cadre de ce Programme a abouti à la proposition d'un Plan d'Actions Environnemental et Social (PAES) recommandant la préparation et la mise en œuvre d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) applicable à l'ensemble du Programme.

I.4. Bénéficiaires du programme et Parties prenantes

Le Programme DAICE s'exécute sur l'ensemble du territoire ivoirien. Il est mis en œuvre au bénéfice des Petites et Moyennes Entreprises (PME), des autoentrepreneurs, des entrepreneurs et de la population ivoirienne. Le cadre institutionnel d'exécution du Programme implique diverses catégories d'acteurs notamment le Ministère du Commerce et de l'Industrie (MCI), les Structures partenaires et les Entités de Mise en Œuvre (EMO).

Le Ministère du Commerce et de l'Industrie (MCI) est chargé de l'implémentation du Programme DAICE, en créant une Unité de Gestion du Programme (UGP) au sein de la Direction de l'Appui au Développement et au Suivi de l'Investissement Industriel (DADSII) de la Direction Générale de l'Industrie.

Au titre des structures partenaires, il convient de citer :

- l'Agence pour le Développement de la Compétitivité des Industries (ADCI) qui assiste les entreprises dans leur formalisation et renforcement ;
- la Direction Générale de l'Industrie (DGin) qui soutient les investissements publics industriels, y compris le Centre d'Appui à la Compétitivité et au Développement Industriel (CACDI) ;
- le Comité National de Pilotage des Partenariats Public-Privé (CNP-PPP) qui contribue à l'établissement du fonds de préparation des projets de partenariat public-privé et qui dispose en son sein d'un Spécialiste en Environnement et Social ;
- le Centre de Promotion des Investissements en Côte d'Ivoire (CEPICI) qui promeut les investissements privés.

Au titre des EMO, il convient de citer :

- Côte d'Ivoire Petites et Moyennes Entreprises (CI-PME) qui soutient les PME en Côte d'Ivoire dans leur adoption de technologies, leur transformation numérique, énergétique et écologique ;
- Société de Gestion et de Développement des infrastructures Industrielles (SOGEDI) qui soutient les investissements publics industriels et la modernisation des infrastructures industrielles ainsi que la gestion des Zones Industrielles de Yamoussoukro (ZIY) ;
- Société de Garantie des Petites et Moyennes Entreprises (SGPME) qui appuie les banques et les Institutions de Microfinance (IMF) aux instruments favorisant l'inclusion financière des acteurs économiques, notamment les PME et en particulier celles dirigées par des femmes.
- Banque Nationale de l'Investissement (BNI) qui est responsable de la ligne de crédit pour les investissements à long terme.

II. DEFINITIONS DE CONCEPTS CLES ET TERMINOLOGIE

II.1. Définitions de quelques concepts clés

Dans le cadre du présent manuel, les définitions des mots ci-dessous sont à considérer.

Grief : C'est un motif de plainte, un reproche qui désigne des doléances, des reproches que l'on a envers un tiers (personne, une structure, un organisme, etc.). Les griefs découlent de l'interprétation, l'application, l'administration ou une prétendue violation d'une convention collective ou d'une loi, norme ou procédure. Elle constitue une plainte formelle déposée auprès d'une autorité.

Litige : différend entre deux ou plusieurs parties qui par sa gravité est soumis à une instance de règlement pour y être traité ou tranché. C'est aussi une contestation donnant lieu à procès ou à arbitrage.

Plainte : c'est l'expression verbale ou écrite d'une doléance, d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une récrimination, d'une réclamation, d'un reproche que l'on a envers une autre personne par rapport à un grief qui a occasionné ou non un dommage. C'est aussi l'acte par lequel, une personne physique ou morale s'estimant victime ou lésée par une infraction, porte celle-ci à la connaissance d'une instance ou d'un organe habilité pour son règlement. En matière procédurale, la plainte est le moyen par lequel une personne mécontente ou victime d'un dommage saisit une instance de règlement (organes judiciaires, administratifs ou traditionnels).

Dans le cadre du DAICE, une plainte exprime une préoccupation, un mécontentement, une revendication, un besoin ou une aspiration relative à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes. L'objet porte sur tout type de sujets relatifs aux interventions du Programme tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale par exemple, les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs, la divulgation des documents de sauvegarde du programme, le respect des procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et le PGES de chantier, etc. Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre du Programme peuvent également porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants.

Plainte anonyme : c'est une plainte ne portant pas le nom du plaignant sur la fiche destinée au dépôt des réclamations.

Plainte non sensible : Plainte qui porte sur des griefs mineurs liés aux engagements réciproques du programme et des autres parties prenantes dans la mise en œuvre des activités sur le terrain. Cette plainte ne contient pas d'informations de type confidentiel et n'est pas susceptible d'entraîner des conséquences négatives ou fâcheuses sur la sécurité des plaignants, l'exécution des activités du Programme, la paix sociale et ne peut pas provoquer de troubles à l'ordre public.

Plainte sensible : C'est toute plainte portant sur des questions de fraude, de corruption, d'abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, etc.) des questions d'harcèlement sexuel, de violences basées sur le genre, etc. objet d'un protocole spécifique de traitement.

Plaignant : Personne physique ou morale qui estime avoir subi un préjudice et porte plainte auprès d'une instance ou organe habilité juridiquement, administrativement ou coutumièrement ; c'est toute partie prenante du programme (individu ou groupe) qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le programme, qu'elle veut voir traiter et/ou résoudre par le programme.

Accusé(e) : Personne physique ou morale à qui on impute la responsabilité d'une faute, infraction ou grief et qui devra comparaitre devant une instance ou organe habilité juridiquement, administrativement ou coutumièrement.

Abus sexuel/sérvices sexuels : c'est une action à caractère sexuel blessant ou risquant de blesser, physiquement ou émotionnellement, impliquant un partenaire. C'est aussi un acte consistant à infliger, à des fins sexuelles, de mauvais traitements corporels et/ou comportant des atteintes de la zone génitale d'une personne qui les subit sous la contrainte.

Admissibilité : c'est le processus visant à déterminer la recevabilité de la Plainte/Réclamation à partir des critères définis et de la méthode décrite par le présent manuel. Elle établit si la Réclamation ou la Plainte enregistrée doit, ou non, faire l'objet d'une résolution ou pas dans le cadre de la réalisation des activités du DAICE.

Agression physique : est un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Ex : frapper, gifler, étrangler, blesser, bousculer, brûler, tirer sur une personne ou utiliser/braquer une arme, attaquer à l'acide ou tout autre acte qui cause de la douleur, une gêne physique ou des blessures.

Comité de Gestion des Plaintes : c'est l'instance mise en place pour la résolution des plaintes, composée de plusieurs membres et présidée soit par une autorité administrative, soit par autorité locale ou coutumière ou d'un représentant du DAICE (Structure Facilitatrice, si applicable). Il comprend des représentants des différentes parties prenantes du projet pour contribuer à l'un ou l'autre des trois volets de traitement des plaintes : Éligibilité et enregistrement ; Traitement ; Résolution et clôture.

Conflit : c'est un différend entre deux ou plusieurs parties prenantes du Programme se caractérisant par des tensions, des désaccords et des polarisations, ou encore une situation dans laquelle ces acteurs élèvent ou expriment des prétentions à la reconnaissance d'aspirations divergentes ou concurrentielles. Quelle que soit la nature et l'intensité de ce conflit, le Programme doit disposer des mécanismes de médiation sociale et de prévention des conflits.

Parties : parties à la conciliation : dans la majorité des cas, il s'agit de l'auteur de la plainte ou son représentant ; plus parfois d'autres acteurs concernés par le problème soulevé dans la plainte.

Protagonistes : chacune des personnes physiques ou morales qui sont en litige. Il s'agit ici du (des) plaignant(s) et de(s) l'accusé(s).

Partie prenante : Personne physique ou morale ayant un acte ou une responsabilité dans la plainte ou sa gestion.

Instance ou organe : Organisme qui exerce une autorité de gestion et de décision relativement à un grief, une plainte ou un litige.

Médiation : elle se définit comme « l'action de mettre en relation par un tiers, appelé médiateur, deux personnes physiques ou morales, appelés médiés, sur la base de règles et de moyens librement acceptés par elles en vue de la résolution d'un différend, soit de l'établissement ou du rétablissement d'une relation sociale ».

Mécanisme de Gestion des Plaintes : dispositif organisationnel et fonctionnel visant la prévention et le traitement des griefs, plaintes et litiges liés à la réalisation des activités du Programme. Un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est un ensemble de structures, procédures et processus consistant à recevoir, enquêter et répondre aux préoccupations ou aux plaintes formulées par les parties prenantes concernées, et ce, à temps et de manière systématique. Le mécanisme de gestion des plaintes est censé répondre aux préoccupations de manière rapide et efficace, d'une manière transparente, culturellement appropriée et facilement accessible à toutes les parties affectées par le projet, sans frais et sans rétribution. Ce processus ou cette procédure n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs.

NB : Les définitions des concepts qui suivent tirent leur source du code de bonne conduite du Projet d'Investissement dans l'Aviation de Vanuatu (VAIP) financé par la Banque mondiale.

Violences Basées sur le Genre (VBG) : terme général désignant tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne et **basé sur les différences attribuées socialement (c'est-à-dire le genre) aux hommes et aux femmes**. Elles comprennent des actes infligeant des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, ou des menaces de tels actes ; la coercition ; et d'autres actes de privation de liberté. Ces actes peuvent avoir lieu en public ou en privé. Le terme VBG est utilisé pour souligner l'inégalité systémique entre les hommes et les femmes (qui existe dans toutes les sociétés du monde) et qui caractérise la plupart des formes de violence perpétrées contre les femmes et les filles. La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes de 1993 définit la violence contre les femmes comme suit : « tout acte de violence dirigée contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques »². Les six types principaux de VBG sont les suivants :

- **Viol** : pénétration non consentie (si légère soit-elle) du vagin, de l'anus ou de la bouche avec un pénis, autre partie du corps ou un objet.
- **Violence sexuelle** : toute forme de contact sexuel non consenti 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.
 - **Exploitation et Abus sexuels** : Tout abus ou 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. Par abus sexuels, on entend « l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires.
 - **Harcèlement sexuel** : avances sexuelles, demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours une dynamique de pouvoir et de genre dans laquelle une personne au pouvoir utilise sa position pour harceler une autre en fonction de son genre. Un comportement sexuel est indésirable lorsque la personne qui y est soumise le juge indésirable (par ex., regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler et faire des appels, donner des cadeaux personnels). Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.
 - **Faveurs sexuelles** : 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.
- **Agression physique** : un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Exemples : frapper, gifler, étrangler, blesser, bousculer, brûler, tirer sur une personne ou utiliser une arme, attaquer à l'acide ou tout autre acte qui cause de la douleur, une gêne physique ou des blessures.

²Il importe de relever que les femmes et les filles subissent démesurément la violence ; dans l'ensemble, 35 % des femmes dans le monde ont été survivantes de violence physique ou sexuelle (OMS, Estimations mondiales et régionales de la violence à l'encontre des femmes : prévalence et conséquences sur la santé de la violence du partenaire intime et de la violence sexuelle exercée par d'autres que le partenaire, 2013). Certains hommes et garçons sont également confrontés à la violence fondée sur leur genre et l'inégalité des relations de pouvoirs.

- **Mariage forcé** : le mariage d'un individu contre sa volonté.
- **Privation de ressources, d'opportunités ou de services** : privation de l'accès légitime aux ressources/biens économiques ou aux moyens de subsistance, à l'éducation, à la santé ou à d'autres services sociaux (par exemple, une veuve privée d'un héritage ; des revenus soustraits par un partenaire intime ou un membre de sa famille ; une femme empêchée dans l'usage des contraceptifs ; une fille empêchée de fréquenter l'école, etc.)
- **Violence psychologique/affective** : l'infliction d'une douleur ou un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitation non désirée, remarques, gestes ou mots écrits de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc.

Dans le cadre de ce MGP, la focale sera placée sur les exploitations, abus et harcèlement sexuels.

- **Violence contre les enfants (VCE)** : un préjudice physique, sexuel, émotionnel et/ou psychologique, négligence ou traitement négligent d'enfants mineurs (c'est-à-dire de moins de 18 ans), y compris le fait qu'un enfant soit exposé à un tel préjudice envers une tierce personne, qui entraîne un préjudice réel ou potentiel pour sa santé, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. Cela comprend l'utilisation des enfants à des fins lucratives, de travail, de gratification sexuelle ou de tout autre avantage personnel ou financier. Cela inclut également d'autres activités comme l'utilisation d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou de tout autre moyen pour exploiter ou harceler les enfants ou pour accéder à de la pornographie infantile.
- **Mesures de responsabilité et confidentialité** : les mesures instituées pour assurer la confidentialité des survivant(e)s et pour tenir les contractuels, les consultants et le client, responsables de la mise en place d'un système équitable de traitement des cas de VBG et de VCE.
- **Enfant** : terme utilisé de façon interchangeable avec le terme « mineur » qui désigne une personne âgée de moins de 18 ans. Ceci est conforme à l'article 1er de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.
- **Protection de l'enfant** : activité ou initiative visant à protéger les enfants de toute forme de préjudice, en particulier découlant de la VCE.
- **Consentement** : est le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libres et volontaires 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. Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, la Banque mondiale considère que le consentement ne peut être donné par des enfants de moins de 18 ans, même si la législation nationale du pays où le Code de conduite est introduit considère la majorité sexuelle à un âge inférieur. La méconnaissance de l'âge de l'enfant et le consentement de celui-ci ne peuvent être invoqués comme moyen de défense.
- **L'approche centrée sur les survivant/es** : c'est une approche qui se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les survivant/es (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 survivant/es vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivant/es sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la survivant/e 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. Le consentement éclairé des survivant/es doit ainsi être obtenu pour toute action entreprise. La confidentialité doit être maintenue à tout moment ; de plus, l'accès aux services de prise en charge doit être assuré.

II.2. Typologie des plaintes recevable dans le cadre du Programme DAICE

Le présent MGP élaboré dans le cadre du Programme DAICE adresse trois (3) types de plaintes pour lesquelles il reste pertinent de mettre en place un dispositif. Ces trois types de plaintes sont énumérées ci-dessous :

- Type 1 : Plaintes en lien avec la gestion environnementale et sociale des travaux d'infrastructures ;
- Type 2 : Plaintes formulées par tous les travailleurs du Programme ;
- Type 3 : Plaintes sensibles.

II.2.1. Type 1 : Plaintes en lien avec la gestion environnementale et sociale des travaux d'infrastructures

Les plaintes de type 1 sont celles recevables dans le cadre des activités impliquant des travaux d'infrastructures réalisés directement par les acteurs de mise en œuvre du Programme notamment les EMO et Structures partenaires. Parmi ces activités, se retrouvent les travaux d'aménagement de 70 ha au sein de la zone industrielle de Yamoussoukro et les travaux de construction du CACDI à Abidjan, respectivement exécutés par la SOGEDI et la DGin. Il convient de préciser qu'à l'issue des consultations réalisées, la SOGEDI a une bonne expérience dans la mise en œuvre des Mécanismes de Gestion des Plaintes élaborés spécifiquement dans le cadre des projets qu'elle suit ou met en œuvre, mais elle n'a en son sein implémenté aucun MGP. Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- non-respect des mesures convenues dans les PGES chantier et les Plans HSE;
- pollution, nuisances sonores diverses ;
- perturbation de la circulation et restriction d'accès ;
- perturbation des activités socio-économiques ;
- accaparement par les entreprises de ressources devant être mises à la disposition des populations ;
- étendue et durée des travaux excédant les délais prévus avec pour conséquences la perturbation des activités économiques et la perturbation de la circulation ;
- augmentation des risques d'accidents du fait de la circulation des engins de chantier et impliquant des hommes ou des animaux ;
- non recrutement de la main d'œuvre locale ;
- destruction de biens causées par les acteurs de mise en œuvre du Programme ;
- compétition sur les ressources naturelles limitées (eaux, terres) ;
- conflits entre travailleurs du Programme et populations riveraines pour diverses raisons.

II.2.2. Type 2 : Plaintes liées aux relations et conditions de travail

Les plaintes de type 2 sont celles qui peuvent être formulées par tous les travailleurs du Programme. Ce mécanisme ne se substitue pas au processus de traitement des réclamations des travailleurs, prévu par la convention collective applicable en Côte d'Ivoire . Toutefois, il convient de préciser que des mesures sont mises en place dans le cadre de ce Programme pour faciliter le règlement à l'amiable des différents litiges et griefs pouvant survenir dans le cadre professionnel, à l'exception des plaintes sensibles.

Ces procédures sont mises en place au profit des travailleurs directs (UGP, EMO et Structures partenaires), des travailleurs contractuels (sous-traitants, courtiers, agents ou intermédiaires), et des

structures de mise en œuvre du Programme (EMO et structures partenaires). Ces plaintes peuvent survenir pour les raisons suivantes :

- heures de travail non comptabilisées ;
- non compensation des heures supplémentaires ;
- retards / non-paiement des salaires des travailleurs du Programme ;
- non-respect des normes de travail.

II.2.3. Type 3 : Plaintes sensibles

Parallèlement aux exigences et processus de gestion des plaintes d'ordre général, le DAICE traitera les plaintes de type VBG y compris les aspects d'EAS/HS pour lesquelles la résolution à l'amiable n'est pas recommandée. L'objectif visé est d'assurer une prise en charge holistique et individualisée aux survivants, conformément à la procédure de signalement, de référencement et de prise en charge spécifique discutée au présent document. Toutefois, le recours à la justice est possible si le/la plaignant(e) souhaite poursuivre dans cette voie, y compris en dernier recours.

En effet, la nature spécifique des VBG y compris les EAS/HS nécessite des mesures adaptées pour le signalement et le traitement sûr et éthique de ces allégations par le biais du mécanisme de gestion des plaintes. Sous ce rapport, la procédure visée au présent document permet entre autres de :

- mettre à la disposition des bénéficiaires (personnes, entreprises), plusieurs points d'entrée confirmés comme sûrs et accessibles par les femmes ;
- établir des liens entre la/le survivant(e) et les prestataires de services de VBG y compris les EAS/HS et un lien avec le système judiciaire national (seulement avec le consentement éclairé de la personne concernée) ;
- disposer d'une équipe dédiée à la détermination de la probabilité qu'une allégation soit liée au programme en utilisant des procédures confidentielles et centrées sur les survivants.

Les plaintes sensibles peuvent concerner les éléments suivants :

- exploitation, abus et harcèlements sexuels ;
- embauche de mineur-e-s sur les chantiers ;
- détournement de mineurs ;
- violation des us et coutumes des zones d'intervention du Programme y compris des profanations des sites sacrés ;
- cas de traite des personnes ;
- discriminations de toutes sortes.

III. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes traite des plaintes dites ordinaires, ainsi qualifiées pour désigner l'ensemble des plaintes dont l'objet se soustrait des questions sensibles de VBG/EAS/HS et des plaintes sensibles elles-mêmes.

Le MGP mis en place dans le cadre du Programme DAICE s'adapte au contexte des activités dudit Programme et à leurs zones potentielles de réalisation.

III.1. Objectifs du MGP

Le manuel de gestion des plaintes vient en complément du Manuel des opérations et des instruments de sauvegarde environnementale et sociale élaborés dans le cadre du programme et vise deux principaux objectifs que sont (i) la prévention de la survenue de griefs et (ii) le traitement des plaintes et des éventuels conflits devant découler desdits griefs dans le cadre de la réalisation des activités du programme.

Spécifiquement le MGP a vocation à :

- mettre à disposition des personnes ou communautés affectées ou susceptibles d'être affectées par les activités du projet des moyens accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptés afin de soumettre leurs doléances relatives aux engagements du projet ;
- veiller à ce que les préoccupations et plaintes des parties prenantes soient enregistrées et traitées ;
- anticiper les conflits en traitant rapidement et systématiquement les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables ;
- améliorer le dialogue entre les parties prenantes du projet et établir une relation transparente et respectueuse ;
- promouvoir la transparence, la responsabilité et la confiance pour atténuer les risques potentiels liés aux actions du projet ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions équitables et appropriées en réponse aux plaintes formulées ;
- prévenir les incidents et abus de tous types, y compris les actes liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG) au sein des communautés bénéficiaires et des instances de gestion du Programme ;
- orienter les protagonistes vers les mécanismes appropriés lorsque le conflit ne concerne pas le processus de mise en œuvre du Programme.

Afin de répondre à ces objectifs, le manuel :

- identifie les griefs potentiels liés aux activités du Programme ainsi que les qualités des éventuels protagonistes ;
- définit des directives et des mesures de prévention des griefs ;
- définit le mécanisme de règlement des plaintes, et ;
- identifie les organes impliqués dans sa mise en œuvre.

Il importe de préciser que le MGP est mis en place pour gérer à l'amiable des situations susceptibles de créer des blocages dans le cadre de la mise en œuvre du Programme. Il permettra à ce titre, de privilégier la collecte et le traitement à l'amiable, des plaintes, griefs et conflits pouvant survenir dans le cadre de la réalisation du Programme en cherchant à trouver autant que possible une solution évitant le recours aux procédures formelles.

III.2. Principes de gestion des plaintes

Les principes fondamentaux sur lesquels repose le MGP du DAICE sont présentés dans le tableau 2 ci-après.

Tableau 2 : Principes du MGP du DAICE

N	Principe	Descriptif
1	Participation et gratuité	Le MGP a été élaboré sur une base participative, afin de permettre aux différentes parties prenantes de s'y reconnaître et d'y adhérer. En effet, l'approche participative dans la conception du MGP vise à en assurer le succès et l'efficacité, en impliquant des représentants de toutes les parties prenantes à toutes les étapes du processus (conception, mise en œuvre, évaluation). C'est dans cette optique que les différentes parties prenantes ont été consultées dès la phase d'élaboration du présent mécanisme : populations riveraines des zones d'intervention, autorités locales, services techniques centraux et déconcentrés, Entités de Mise en Œuvre et structures partenaires. Au-delà, la participation des parties prenantes est prévue au niveau local, national ou central.

N	Principe	Descriptif
		En outre, le recours au MGP est gratuit. En d'autres termes les services de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes sont accessibles à tous sans frais.
2	Accessibilité	<p>Il est essentiel que le mécanisme soit accessible à l'ensemble des parties prenantes, y compris les différents groupes spécifiques (personnes âgées, jeunes, femmes, hommes), indépendamment de leur origine, niveau d'études, caractéristiques socio-culturelles, pouvoir financier, statut dans la société.</p> <p>Ainsi, les procédures de dépôt des plaintes ont été diversifiées en vue de favoriser l'accès au MGP, sans discrimination aucune. De même, il n'est pas exclu que les comités de gestion des plaintes comptent en leur sein, des représentantes des femmes pour favoriser le recours au MGP par des femmes.</p> <p>Par ailleurs, une méconnaissance des procédures ou une insuffisance d'information sur le fonctionnement du mécanisme peut empêcher certaines personnes ou groupes de personnes d'y avoir recours. Ainsi, des campagnes d'informations seront organisées avec l'appui du spécialiste en communication de l'UGP-DAICE, de sorte à assurer une bonne diffusion de l'information à toutes les parties prenantes et bénéficiaires du Programme.</p>
3	Confidentialité et Sécurité	<p>La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes visées par celle-ci. Les parties prenantes seront rassurées sur le fait que les informations communiquées feront l'objet de traitement dans la confidentialité, et que nul ne s'expose à aucun risque et ne subira aucun préjudice en saisissant le mécanisme.</p> <p>La confidentialité est essentielle en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible, et vise à protéger autant le requérant, que la personne contre laquelle la plainte est formulée.</p>
4	Confidentialité et Sécurité	<p>La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes visées par celle-ci. Les parties prenantes seront rassurées sur le fait que les informations communiquées feront l'objet de traitement dans la confidentialité, et que nul ne s'expose à aucun risque et ne subira aucun préjudice en saisissant le mécanisme.</p> <p>La confidentialité est essentielle en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible, et vise à protéger autant le requérant, que la personne contre laquelle la plainte est formulée.</p>
5	Équité et impartialité	L'approche équitable vise à prendre en compte les obstacles qui empêcheraient certaines personnes vulnérables ou défavorisées d'être par exemple au même niveau d'information, ou d'avoir accès aux mêmes opportunités que les autres, tout en respectant les droits de chacun. De même, l'impartialité vise à ne pas avoir de parti pris dans le traitement des plaintes et à ne pas léser une partie au profit d'une autre. Ainsi, les plaintes qui surviendraient dans le cadre de la mise en œuvre des activités de l'UGP-DAICE seront gérées dans une perspective de justice sociale et les droits de chacun seront respectés.
6	Suivi, évaluation et apprentissage continu	<p>Un suivi doit être effectué régulièrement, pour s'assurer du fonctionnement adéquat du mécanisme et de sa capacité à répondre de manière efficiente aux préoccupations des parties prenantes. Pour ce faire, une collecte de données périodiques sera effectuée par les acteurs désignés pour le suivi de la gestion des plaintes ainsi que les spécialistes en Sauvegarde Environnementale et Sociale de l'UGP-DAICE.</p> <p>Cette collecte peut se faire par divers moyens notamment des entretiens périodiques auprès des usagers du mécanisme, des ateliers participatifs, l'exploitation des différents registres. Elle permettra de relever les éventuelles insuffisances qui seront constatées dans la mise en œuvre du mécanisme, et</p>

N	Principe	Descriptif
		<p>d'envisager des actions correctives adéquates, dans une perspective d'amélioration continue.</p> <p>En outre, les données et les résultats obtenus seront capitalisés dans la conception des Projets et Programmes futurs et en tant que Bonnes Pratiques pour les bénéficiaires et acteurs du Programme.</p>
7	Documentation et archivage	<p>La constitution d'une mémoire non seulement pour assurer une traçabilité des actions menées au sein du Programme apparaît de nos jours comme une nécessité, mais aussi en tant que ressources documentaires pouvant servir en termes de capitalisation des expériences pour des initiatives ou des Projets et Programmes futurs. Aussi, est-il nécessaire de veiller à la documentation et à l'archivage effectif et efficient de tous les cas de plaintes.</p> <p>Les personnes impliquées dans la gestion des plaintes, seront sensibilisées sur le respect des différents principes, notamment sur le fait qu'elles doivent travailler à remédier aux déséquilibres de rapports de force, en garantissant l'accès aux informations et conseils nécessaires aux différentes parties prenantes, notamment les personnes défavorisées ou vulnérables.</p>
8	Approche centrée sur les personnes survivantes de VGB/EAS/HS	<p>L'approche centrée sur les personnes survivantes des violences basées sur le genre (VGB), des exploitations et abus sexuels (EAS), ainsi que du harcèlement sexuel (HS) repose sur des principes fondamentaux visant à garantir un traitement équitable, transparent et respectueux de leurs droits.</p> <p>Ce principe se fonde sur une balance délicate entre la conformité légale du processus et les impératifs d'une démarche axée sur la victime, où les priorités sont données au choix, aux nécessités, à la protection et à l'épanouissement de la victime dans toutes les procédures et problématiques. Ainsi, toutes les actions entreprises devraient être orientées par l'appréciation des décisions, des exigences, des droits et de la dignité de la victime, encouragée tout au long du processus de traitement de la réclamation.</p>
9	Bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	<p>L'approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant implique que toutes les plaintes ou préoccupations concernant les enfants soient traitées avec une attention particulière. Ce principe garantit que l'enfant a le droit de participer aux décisions qui le concernent, tout en assurant que toute décision prise en son nom respecte son intérêt supérieur et associe son tuteur légal lorsque c'est possible, sans exposer l'enfant à des risques supplémentaires. Le MGP doit être accessible, rapide, efficace et adapté aux besoins spécifiques des enfants, notamment en cas de plaintes liées à des violences, abus ou exploitation. Ce cadre vise à protéger les droits de l'enfant tout en offrant des solutions justes et appropriées, en favorisant la médiation et le règlement à l'amiable, tout en garantissant la confidentialité et la sécurité des enfants concernés.</p>

IV. MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DU MANUEL

L'ESES, au regard des impacts et risques associés aux activités du Programme, a ressorti dans le Plan d'Action Environnemental et Social (PAES), la nécessité de la préparation et de la mise en œuvre d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) en conformité avec le cadre sauvegardes opérationnelles de la BAD.

La préparation et l'opérationnalisation du MGP relève de l'ensemble des acteurs de mise en œuvre du Programme à travers l'élaboration d'un Manuel de Gestion des Plaintes. Il s'agit donc d'un document participatif qui tire sa source de trois (3) principales activités notamment (i) l'exploitation ou revue documentaire, (ii) la consultation des parties prenantes et (iii) les réunions d'enrichissement du manuel.

IV.1. Revue documentaire

Divers documents ont été consultés dans le cadre de l'élaboration de ce Manuel de Gestion des Plaintes. Il s'agit entre autres :

- des documents du Programme : Accord de financement, Rapport d'Évaluation du Programme, Manuel des Opérations du Programme, Évaluation du Système Environnemental et Social ;
- des documents de sauvegarde E&S élaborés dans le cadre d'autres programmes/projets (Évaluation Sociale, Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), Cadre de Politique de Réinstallation (CPR), Système de Gestion Environnemental et Social (SGES) et manuels de gestion des plaintes);
- les documents de procédures et de recours élaborés par les EMO et structures partenaires dans le cadre de leurs activités ;
- Les Sauvegardes opérationnelles du SSI de la BAD et leurs notes d'orientation.

L'exploitation des documents a permis de prendre connaissance :

- des principaux griefs potentiels liés au Projet et Programme d'une manière générale ;
- des principales orientations et directives en matière de gestion des plaintes potentielles liées aux Projets et Programmes ;
- des pratiques et outils en matière de gestion des plaintes ainsi que des contraintes et difficultés rencontrées dans leur application.

IV.2. Consultation des parties prenantes

L'interaction avec les parties prenantes a permis d'amorcer le processus d'information/sensibilisation mais aussi d'identifier les parties prenantes en lien avec le MGP. Ainsi, les consultations ont d'abord servi de canal pour informer les parties prenantes sur le Programme DAICE ensuite pour souligner l'importance d'établir un MGP participatif et opérationnel, enfin, de recueillir leurs avis, préoccupations et recommandations.

La synthèse des rencontres avec les parties prenantes est présentée ci-dessous :

Tableau 3: données statistiques des rencontres

Libellé	Structures rencontrées	Personnes rencontrées	Hommes	Femmes
Nombre	14	79	66	13

Le Programme DAICE cible les entreprises installées sur l'ensemble du territoire ivoirien. C'est dire que la zone d'intervention du Programme est large et regorge de multiples spécificités dont la mention dans le présent manuel ne révèle pas un intérêt particulier vu la nature des activités.

Toutefois, certaines activités du Programme notamment les travaux d'aménagement de 70 ha dans la zone industrielle de Yamoussoukro sont circonscrits dans un espace bien défini et connu. L'exécution de ces activités, étant susceptible d'occasionner des nuisances et mettre en éveil les usages concurrents, restent une source de plaintes potentielles.

Ainsi, il s'est avéré nécessaire d'appréhender le système traditionnel de gestion des conflits dans la zone d'influence directe de ces travaux pour une meilleure intégration et un meilleur fonctionnement du MGP, cela à travers une mission organisée du 24 au 27 mars 2025 à Yamoussoukro. Les principaux résultats de cette mission suivent :

- **Pratiques traditionnelles de gestion des conflits à Yamoussoukro au niveau des villages d'Akpessekro, Aboukro et de Zambakro**

Type de conflits et protagonistes : les conflits dans ces localités concernent généralement les conflits intra villages, inter villages ou des conflits en raison des activités menées dans leur périmètre. Il s'agit généralement de conflits en matière foncière, de conflits agriculteurs-éleveurs, de conflits en lien avec la zone industrielle, etc.

Processus de gestion des conflits : les plaintes sont reçues par le secrétaire de la chefferie. À Zambakro et Aboukro, ce dernier tient un registre permettant d'assurer la traçabilité des plaintes. A Akpessékro, la plainte ne fait l'objet d'aucune trace physique étant donné que le Chef de village dans son rôle traditionnel est réputé illettré. En tout état de cause, il revient au secrétaire de la chefferie de s'assurer que la plainte a fait l'objet de tentative de résolution sans suite par les chefs de famille et les chefs de quartier avant la saisine de la chefferie pour règlement. De façon générale, la résolution de la plainte par la chefferie s'achève dans la journée destinée à la résolution du litige qui est généralement le mercredi.

À Zambakro par exemple, le Chef de village ne participe pas à la gestion de la plainte contrairement à Akpessékro où le chef préside la gestion du conflit qui se fait avec ses notables qui sont les chefs des grandes familles du village. Après analyse et enquête, la chefferie prend une décision et fixe des amendes pour le protagoniste coupable selon la gravité des faits. Lorsque ce dernier n'exécute pas l'amende ou conteste la décision de la chefferie, c'est tous les problèmes de la grande famille qui sont écartés par la chefferie pour mettre une sorte de pression en vue de garantir l'acceptation et l'exécution des décisions de la chefferie. Pour certains cas graves comme les meurtres ou d'autres cas ayant un caractère administratif, les autorités notamment le sous-préfet ainsi que la police ou la gendarmerie peuvent être saisis.

Coût de gestion de la plainte : les protagonistes (plaignant et accusé) doivent s'acquitter de la somme de 2000 FCFA chacun pour l'émission de la convocation et sa réception avant la rencontre du comité. Le retrait de plainte à Zambakro donne lieu à une amende. À Akpessékro, en sus des 2000 FCFA, chaque impliqué effectue un paiement préalable de 25 000 FCFA destiné aux amendes. Ainsi, à l'issue du règlement, la chefferie restitue à l'individu qui n'a pas été jugé coupable, le paiement préalable auquel est ajoutée une indemnisation tirée de la somme prélevée à l'inculpé. Lorsqu'une affaire nécessite des coûts, il est fait recours aux contributions familiales ou à la caisse de la chefferie.

Difficultés rencontrées dans la gestion des plaintes : les difficultés généralement rencontrées dans la gestion des plaintes concernent la non-acceptation des décisions de la chefferie, le recours à la gendarmerie en écartant d'office la chefferie et la mauvaise foi des protagonistes.

Communication : en général, les villages disposent d'un griot mais la tendance actuellement est l'installation de haut-parleurs pour diffuser les informations à l'intérieur du village. La communication via ce canal se fait gratuitement notamment pour les informations d'intérêt général.

A l'instar de cette mission, certains acteurs ont été rencontrés à Abidjan dans le cadre des consultations en vue de l'élaboration du présent MGP :

- Séance de travail avec les SSES de la BNI, de la SGPME et de la SOGEDI, le 20 février 2025 ;
- Séance de travail portant sur le MGP avec la CCI, le 04 mars 2025 ;
- Séance de travail portant sur le MGP avec la CGECI, le 06 mars 2025.

Points de discussions: Brève présentation du Programme et de la démarche de préparation du MGP; Configuration des activités du Programme; Partage d'expériences sur le MGP; Dispositif existant de gestion des plaintes; Échanges, avis, préoccupations et recommandations des acteurs sur le MGP.

Résultats des discussions: adhésion au processus du MGP; disponibilité des acteurs à participer au processus de gestion des plaintes; appui à la communication et la divulgation du MGP; accompagnement des PME pour la conformité E&S.

Le tableau 3 ci-après synthétise les discussions menées dans le cadre de la préparation du présent MGP.

Tableau 4: synthèse des échanges

Structures	Acteurs rencontrés	Date, heure et lieu	Contenu de la discussion	Résultats et diligences issues des discussions
SGPME	Point focal du Programme Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale	Jeudi 20 février 2025 de 9 heures 30 minutes à 16 heures 43 minutes à la salle de réunion de l'ADCI	Informations générales sur le MGP	Conception de l'ossature d'un MGP adapté aux activités du Programme
CI-PME	Point focal du Programme		Configuration de l'ensemble des activités du Programme pour une meilleure élaboration et adaptation du MGP	
BNI	Point focal du Programme Spécialiste en Environnement		Partage d'expériences sur le MGP	
SOGEDI	Point focal du Programme Spécialiste en Environnement		Conception du MGP	
Chambre de Commerce et de l'Industrie (CCI)	Directeur Appui aux Entreprises et Promotion du SP Directeur Étude et Information Économique Chef de département Appui et conseil aux Entreprises Chef de service Partenariats et Réseaux	Mardi 04 mars 2025 de 11 heures 00 minutes à 12 heures 10 minutes à la salle de conférence du CCI	Présentation du Programme DAICE Explications de la démarche du MGP Dispositif existant de gestion des plaintes Échanges, avis, préoccupations et recommandations sur le MGP	Exhortation à l'utilisation des canaux de communication de la CCI pour une large diffusion de l'information sur le MGP ; Promouvoir les initiatives du Programme Organiser des sessions pour informer les PME sur les modalités de participation et les avantages potentiels du Programme Inclure la CCI dans le dispositif (en tant qu'organe) de gestion des plaintes du MGP
Confédération Générale des Entreprises de Côte d'Ivoire (CGECI)	Chef du département juridique Chef du département économique et entrepreneuriat Responsable Études et statistiques	Jeudi 06 mars 2025 de 14 heures 30 minutes à 16 heures 05 minutes à la salle de conférence de la CGECI	Présentation du Programme DAICE Explications de la démarche du MGP Dispositif existant de gestion des plaintes Échanges, avis, préoccupations et recommandations sur le MGP	Adhésion à l'esprit du MGP et expression de d'une impatience de voir la mise en œuvre effective de cet outil de gestion des plaintes. Promouvoir et faire connaître le Programme aux entreprises, car celui-ci semble peu connu du public. En outre, convient-il de rappeler que pour les cibles, la conformité environnementale et sociale ne devrait pas être

Structures	Acteurs rencontrés	Date, heure et lieu	Contenu de la discussion	Résultats et diligences issues des discussions
				<p>une condition de financement au risque de voir très de PME éligibles au Programme</p> <p>Organiser une campagne visant la réduction des coûts liés aux prestations (études et suivi) concernant l'ANDE</p> <p>Communiquer efficacement sur le Programme et ses composantes</p> <p>Communiquer sur le MGP avec l'appui de la CGECI</p> <p>Participer au MGP du Programme</p>
Préfecture de Yamoussoukro	Secrétaire Général de préfecture Administrateur civil	24 mars 2025 de 15 heures 20 minutes à 16 heures 23 minutes	<p>Présentation du Programme et du contexte du MGP</p> <p>Type de conflits de protagonistes</p> <p>Mécanismes de gestion de plaintes existants et interventions de la sous-préfecture</p> <p>Difficultés et leçons apprises sur le ou les MGP existants</p>	<p>Adhésion au Programme et intervention de la préfecture en cas de règlement de litiges ou plaintes n'ayant pas trouvé de solutions au niveau local et sous-préfectoral</p> <p>Cœuvrer à la mise à un traitement non discriminatoire dans la mise à disposition des parcelles viabilisées de Zone industrielle de Yamoussoukro y compris les 70 ha à aménager par la SOGEDI dans le cadre du DAICE</p> <p>Appel aux entreprises pour tenir compte des communautés locales lors de leur implantation, en particulier par l'embauche d'employés locaux et l'établissement d'infrastructure sociales fondamentales</p>
Sous-préfecture de Yamoussoukro	Sous-préfet de Yamoussoukro	Mardi 25 mars 2025 de 08 heures 40 minutes à 10 heures 11 minutes à la sous-préfecture de Yamoussoukro	<p>Présentation du Programme et du contexte du MGP</p> <p>Type de conflits de protagonistes</p> <p>Mécanismes de gestion de plaintes existants et interventions de la sous-préfecture</p> <p>Difficultés et leçons apprises sur le ou les MGP existants</p>	<p>Adhésion au Programme et intervention de la sous-préfecture en cas de règlement de litiges ou plaintes n'ayant pas trouvé de solutions de solutions au niveau local</p> <p>Anticiper sur la prise en compte des aspects environnementaux et sociaux par les prestataires</p> <p>Associer les services du Ministère des Ressources Animales et Halieutiques en raison de la présence d'éleveurs dans la zone</p> <p>Tenir compte des réalités</p>

Structures	Acteurs rencontrés	Date, heure et lieu	Contenu de la discussion	Résultats et diligences issues des discussions
				propres aux localités pour réaliser les activités du Programme et le MGP
Représentation du MCI à Yamoussoukro et de la SOGEDI à Yamoussoukro	Directeur Régional du MCI à Yamoussoukro Cheffe mission Régionale de la SOGEDI à Yamoussoukro	Mardi 25 mars 2025 de 10 heures 30 minutes à 11 heures 16 minutes au bureau de la Représentation du MCI à Yamoussoukro	Présentation du Programme et du contexte du MGP Types de conflits	Bonne compréhension et Adhésion au Programme Disponibilité pour la participation au MGP
Village de Zambakro, Loukroukro et Aboukro	Chefferie, leaders communautaires et communautés	Mardi 25 mars 2025 de 12 heures 00 minutes à 13 heures 52 minutes	Types de conflits Système de règlement des conflits Système de prévention des conflits Difficultés rencontrées dans la gestion des conflits Coûts associés à la gestion des conflits Communication au sein du village	Appréciation de la démarche adoptée par les populations qui ont rencontrées auparavant de nombreuses difficultés avec l'exécution des travaux ainsi que les entrepreneurs Réaliser la purge des droits coutumiers des populations en lien avec la zone industrielle
Village d'Akpessekro	Chefferie, leaders communautaires et communautés		Types de conflits Système de règlement des conflits Système de prévention des conflits Difficultés rencontrées dans la gestion des conflits Coûts associés à la gestion des conflits Communication au sein du village	Disponibilité de la chefferie pour participer et assurer le fonctionnement du MGP. Le Chef s'est réjoui des échanges sur ces questions en indiquant que c'est une première depuis l'existence de la zone Prévoir des aires de stationnement afin de réduire les accidents occasionnés par le stationnement des camions et véhicules de des opérateurs industriels sur la voie non éclairée menant au village d'Akpessekro Il est nécessaire d'éclairer et de réhabiliter la route menant à Akpessekro, car celle-ci s'est détériorée en raison du passage fréquent des véhicules des unités industrielles environnantes. Mettre en place les mesures nécessaires pour renforcer l'hôpital de Akpessekro en équipements et personnel, afin de faire face à la surcharge due à l'afflux de travailleurs en provenance des unités industrielles.

IV.3. Réunions d'enrichissement du manuel

La revue documentaire et la consultation des parties prenantes a permis de collecter et de rassembler bon nombre d'informations concourant à la mise en place du MGP et à la rédaction du manuel. L'exploitation de ces données a fait l'objet de rencontres avec certains acteurs de l'UGP, les EMO et structures partenaires du Programme DAICE. Le but assigné à ces rencontres était d'assurer la qualité des données du présent manuel de gestion des plaintes. Les acteurs rencontrés sont synthétisés dans le tableau ci-après.

Tableau 5 : rencontres effectuées dans le cadre de l'enrichissement du manuel

Acteurs rencontrés	Structures	Date
Coordonnateur du Programme, le Responsable suivi-évaluation, l'Assistant technique du Coordonnateur, la Responsable en Communication, les Spécialistes en Passation de Marchés	UGP	01/04/25
Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et sociale et points focaux du Programme auprès des EMO et structures partenaires	SOGEDI, SGPME, BNI, CI-PME, ADICI, CNP-PPP, DGIN	20/02/25

V. CADRE DE GESTION DES GRIEFS/PLAINTES

Le Programme DAICE est un FAR qui s'exécute conformément aux normes juridiques nationales. Toutefois, le Système de Sauvegarde Intégré de la BAD a été consulté en vue de renforcer les dispositions prises pour la gestion des plaintes.

V.1. Dispositif de gestion des plaintes/griefs en Côte d'Ivoire

Pour la gestion des litiges, la Côte d'Ivoire a prévu des mécanismes qui sont fonction des différents systèmes et pratiques (judiciaire, administratif, politique, traditionnel et coutumier).

V.1.1. Le système judiciaire

L'accès à la justice recouvre la possibilité égale pour chaque citoyen de saisir les tribunaux afin d'y voir ses droits et intérêts défendus. Cet accès équitable à la justice, quel que soit la nationalité, l'âge, la race, l'ethnie, la religion, le domicile, le niveau social ou le degré d'éducation, garantit en grande partie le respect et l'exercice des droits fondamentaux de la personne. La justice est appelée à être rendue, non pas au seul profit des citoyens aisés ou éduqués, mais au bénéfice de tous. L'accès à la justice passe également par la sensibilisation et l'information de la population.

En Côte d'Ivoire comme dans de nombreux pays africains, la proportion de la population qui a pleinement accès à la justice est très faible, en raison de la méconnaissance des procédures à suivre, la culture peu développée du recours à justice, l'éloignement géographique des tribunaux ou le coût des prestations dans le système judiciaire.

La justice ivoirienne se prononce sur les affaires qui lui sont soumises en matière judiciaire (pénale et civile) et administrative.

La matière judiciaire concerne les affaires civiles et pénales et impliquent généralement les personnes, les biens ainsi que les biens et les personnes. Lorsqu'elles sont portées devant les juridictions civiles, elles donnent généralement lieu au paiement de dommages et intérêts à charge de la partie condamnée. Par ailleurs, les affaires portées devant les juridictions pénales débouchent sur des peines d'emprisonnement et/ou le paiement d'amende.

Lorsqu'en premier ressort, c'est-à-dire au niveau du tribunal de première instance, l'une des parties n'est pas satisfaite de la décision rendue, elle peut saisir la cour d'appel en interjetant appel. À ce

niveau aussi, en cas d'insatisfaction, le plaignant a encore la possibilité de se pourvoir en cassation auprès de la Cour de cassation.

Relativement à la matière administrative, elle concerne les affaires (en dehors des cas de recours pour excès de pouvoir) impliquant au moins une personne morale publique, un agent public, un service public ou l'espace public.

Tout comme en matière judiciaire, les affaires administratives sont traitées par le tribunal administratif de première instance dont la décision peut faire l'objet d'appel devant la cour d'appel administrative et ensuite devant le Conseil d'État selon la satisfaction des parties en litige.

Il reste important de relever que les longs délais de traitement des affaires, les multiples renvois d'affaires par la justice ainsi que les coûts de prestation n'encouragent pas le recours à la justice. A titre d'exemple, lorsque le tribunal est saisi d'une plainte avec constitution de partie civile ou par citation directe, une consignation sera fixée par le juge dont le montant varie de 5 à 10% de l'intérêt du litige. En cas de citation directe, le justiciable aura à supporter les frais d'huissier (25 000 FCFA minimum). En matière civile, les frais payés au greffe s'élèvent à 2,5 % de l'intérêt du litige pour les droits proportionnels et varie de 10 000 à 30 000 FCFA pour les droits fixes.

Bien que des efforts aient été faits au niveau de l'État pour mettre en place un système d'assistance judiciaire, le traitement d'une affaire en justice reste un périple pour les usagers et une situation inconfortable dans le cadre de la mise en œuvre des projets et programmes qui sont mis en œuvre dans un temps bien déterminés, n'admettant pas l'arrêt des activités dans l'attente d'une décision de justice.

En tout état de cause, le recours à la justice reste l'option légale et règlementaire de règlement des litiges et les décisions de justice ont force obligatoire.

V.1.2. Le système administratif et coutumier

V.1.2.1. Le système administratif

L'organisation administrative se définit comme l'ensemble des services, des stratégies ou systèmes de gestion qui permettent d'assurer le bon fonctionnement d'un État, d'un organe public, d'une collectivité de l'État. Cette organisation administrative a été mise sur pied depuis l'accession de la Côte d'Ivoire à l'indépendance pour promouvoir le développement local et national. Cette politique de l'administration ivoirienne est régie par la Loi n° 2014-451 du 05 août 2014 portant orientation de l'organisation générale de l'Administration Territoriale présente deux formes :

- L'administration territoriale déconcentrée ;
- L'administration territoriale décentralisée.

Les systèmes de gestion des litiges sont organisés autour des structures des deux formes d'organisation de l'administration.

Déconcentration administrative

La déconcentration administrative est une délégation, un transfert partiel du pouvoir de décision de l'état à des agents nommés. Les circonscriptions administratives sont créées, modifiées ou supprimées en vue du rapprochement de l'administration de sa structuration de l'homogénéité du découpage et de la correction des disparités régionales.

Cette administration est assurée dans le cadre des circonscriptions administratives hiérarchisées qui sont :

- **Le district**

Le district est une entité déconcentrée dont les limites territoriales peuvent transcender celle des départements ou des régions. Le conseil de district organise des médiations et négociations à leur niveau de gestion.

➤ **La Région**

La région est l'échelon intermédiaire entre le district et le département. Elle constitue le niveau de conception de proclamation, d'harmonisation, de soutien, de coordination et de contrôle des actions et des opérations de développement économique, social et culturel qui s'y réalise à l'intervention des services et des administrations civiles de l'État.

La région est administrée par le préfet de Région nommé par décret pris en Conseil des ministres. Le préfet de Région représente le pouvoir exécutif dans sa circonscription. Il est à ce titre le délégué du gouvernement et le représentant direct de chacun des ministres.

➤ **Le Département**

Il constitue l'échelon relai entre la Région et la sous-préfecture. Le département est administré par un préfet de département nommé par décret pris en Conseil des ministres.

Il veille à l'exécution des lois, des règlements et des décisions du pouvoir exécutif. Le préfet dispose des forces de l'ordre conformément à la loi, aux règlements et aux directives du pouvoir exécutif central.

➤ **La Sous-préfecture**

C'est la circonscription administrative intermédiaire entre le département et le village. La sous-préfecture est administrée par le Sous-Préfet nommé par décret en conseil de ministres. Le Sous-Préfet est représentant de l'État dans la sous-préfecture et agit sous l'autorité du préfet.

Le Sous-Préfet contrôle et supervise l'action des chefs de village du territoire de la sous-préfecture. Le Sous-Préfet est officier de l'état civil et exerce à ce titre les attributions qui lui sont conférées par les lois et les règlements. Il est aussi le responsable de la sécurité.

➤ **Le Village**

C'est la circonscription administrative de base du territoire national. Il est composé des quartiers constitués par la réunion des membres d'une ou de plusieurs familles et éventuellement des campements qui lui sont rattachés.

Le village est administré par un chef de village assisté d'un conseil de village. Il existe officiellement 8576 villages.

Décentralisation administrative

La décentralisation administrative est une politique administrative dans laquelle l'Etat délègue (confère) certaines de ces compétences à des entités décentralisées qui, sous son contrôle bénéficie d'une réelle autonomie de gestion.

Cette administration est assurée dans le cadre des collectivités territoriales : les Régions et les communes.

➤ **La Région**

En tant que structure décentralisée, la Région dispose des organes suivants :

- Le Conseil régional ;
- Le président du Conseil régional ;
- Le bureau du Conseil régional ;

- Le Comité Économique, Social et Environnemental Régional.

La formation, le fonctionnement et des attributions de ses organes sont fixés par la loi relative à l'organisation de la Région. Ces organes participent à leur niveau au règlement des litiges et à la conciliation.

➤ **La commune**

La commune est une collectivité territoriale qui s'étend à la ville et aux villages environnants. Cependant, la ville d'Abidjan est une exception car elle se subdivise en 10 communes. Les organes de la commune sont :

- Le Conseil municipal ;
- La mairie ;
- La municipalité ;
- La formation, le fonctionnement et les attributions sont fixés par la loi.

V.1.2.2. Le système coutumier

Dans la plupart des sociétés ivoiriennes, à l'instar des autres communautés africaines, les aspirations à la paix ont conduit à développer des techniques de normalisation dont l'objectif est d'éviter ou tout au moins de réfréner la violence et les conflits armés. Ceci a donné naissance à une gamme variée de pratiques dissuasives, de modes de prévention des conflits et de règlement des litiges.

La richesse de la tradition ivoirienne offre une variété de procédures de négociation dans l'objectif final de parvenir à la réconciliation, au pardon et à l'institution de la paix. Dans le cadre de ce manuel, les systèmes traditionnels de gestion des litiges présentent une similitude dans les mécanismes, les institutions mais les procédures et méthodes varient en fonction des aires linguistiques et de l'intensité du litige. Ainsi, au nombre de ces systèmes, il existe des systèmes qui placent les chefferies traditionnelles locales, cantonales, les chefferies des communautés non autochtones ou les royaumes traditionnels, ou des comités de gestion de certains conflits spécifiques au cœur du règlement des litiges.

V.2. Dispositif de gestion des plaintes prévu par le SSI de la BAD

Le SSI de la BAD renferme des Sauvegardes Opérationnelles (SO) qu'il convient pour l'emprunteur de suivre ou de s'y référer dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités. Pour une meilleure gestion des risques et des plaintes, toutes ces SO donnent des orientations et encadrent la mise place du MGP sous divers aspects entres autres la prise en compte des préoccupations des travailleurs du Programme, des bénéficiaires, des potentielles personnes affectées par la réalisation des activités, etc. Les SO du SSI sont les suivantes :

- la Sauvegarde Opérationnelle 1 « évaluation et gestion des risques E&S » ;
- la Sauvegarde Opérationnelle 2 « conditions d'emploi et de travail » ;
- la Sauvegarde Opérationnelle 3 « utilisation efficiente des ressources et prévention et gestion de la pollution » ;
- la Sauvegarde Opérationnelle 4 « santé, sureté et sécurité communautaires » ;
- la Sauvegarde Opérationnelle 5 « acquisition des terres, restrictions à l'accès des terres et réinstallation involontaire » ;
- la Sauvegarde Opérationnelle 6 « conservation des habitats et de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes » ;
- la Sauvegarde Opérationnelle 7 « groupes vulnérables » ;
- la Sauvegarde Opérationnelle 8 « patrimoine culturel » ;
- la Sauvegarde Opérationnelle 9 « intermédiaires financiers » ;

- la Sauvegarde Opérationnelle 10 « engagement des parties prenantes et diffusion de l'information ».

Le mécanisme de gestion des plaintes est censé répondre aux préoccupations d'une manière rapide et efficace, transparente, culturellement appropriée et facilement accessible à toutes les parties affectées par le programme, sans frais et sans rétribution.

Le mécanisme de gestion des plaintes devra être proportionné aux risques et impacts du Programme et des activités spécifiques qu'il renferme et devra être accessible et inclusif.

Lorsque cela est possible et approprié, le mécanisme de gestion des plaintes utilisera les mécanismes de résolution de griefs et conflits formels ou informels existants, complétés si nécessaire par des dispositions spécifiques au programme. Il n'empêchera en aucun cas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs. Il permettra par ailleurs de traiter les plaintes sensibles de manière anonymes en respectant la dignité du plaignant.

La Banque dispose d'un Mécanisme Indépendant de Recours (MIR), garant ultime de redevabilité à la BAD et complément essentiel du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

Le MIR constitue la pierre angulaire du système intégré de traitement des réclamations de la Banque Africaine de Développement (BAD). Son rôle est de proposer aux parties concernées, notamment aux communautés touchées, un recours autonome, objectif et contraignant lorsque les problématiques relatives aux effets environnementaux ou sociaux des projets ne sont pas résolues de manière satisfaisante via le MGP ou nécessitent une enquête détaillée. Cette structure garantit qu'il existe un processus défini pour chaque recours : une première évaluation par le MGP au stade du projet, suivie d'une éventuelle révision par le MIR si besoin. Opérant sur la base de transparence, de diligence et d'équité, tout en se conformant aux normes internationales (Directives SFI), le MIR permet à la BAD de renforcer sa gestion des risques, de restaurer la confiance et d'assurer des résultats durables pour les communautés et l'environnement.

V.3. Dispositif de gestion des plaintes du Programme DAICE

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Programme DAICE s'organise en trois (3) niveaux. Ces niveaux font intervenir plusieurs comités de gestion des plaintes ayant une composition spécifique selon le cas. Il s'agit du :

- niveau primaire ;
- niveau intermédiaire ;
- niveau Programme.

NB : Que la plainte soit sensible ou non, un système de codage sera mis en place avec une diffusion restreinte afin de favoriser les plaintes anonymes.

Tous les acteurs de mise en œuvre du Programme y compris le bailleur, sont susceptibles de recevoir les plaintes, à charge pour chacun de ses acteurs de renvoyer la plainte au secrétaire du Comité concerné.

V.3.1. Niveau primaire

Le niveau primaire renvoie au premier niveau de traitement de la plainte. Il regroupe plusieurs comités de gestion des plaintes notamment le Comité Primaire de Gestion des Plaintes de Yamoussoukro (CPGPY), le Comité Primaire de Gestion des Plaintes d'Abidjan (CPGPA) et le Comité de Gestion des Plaintes des travailleurs de l'UGP (CGP).

➤ Le Comité Primaire de Gestion des Plaintes de Yamoussoukro (CPGPY)

Ce comité est chargé de recevoir et traiter les plaintes ayant un lien avec les activités du Programme dans la localité de Yamoussoukro en premier ressort. Il est composé des membres suivants :

1. Chef village ou son représentant (Président du CPGPY) ;
2. Secrétaire du chef du village (secrétaire et Rapporteur du CPGPY) ;
3. Présidente des femmes ou sa représentante (Point focal VBG/EAS/HS) ;
4. Président des jeunes ou son représentant ;
5. Responsable local de la SOGEDI ou son représentant.

Il convient de préciser que les villages riverains et parties prenantes au projet d'aménagement de la zone industrielle de Yamoussoukro sont les villages d'Akpassakro, Aboukro et Zambakro.

Tous les acteurs de mise en œuvre du Programme y compris le bailleur, sont susceptibles de recevoir les plaintes, à charge pour chacun de ses acteurs de renvoyer la plainte au secrétaire du Comité concerné (sachant lire et écrire) chargé d'enregistrer la plainte et de mobiliser le comité en vue de son traitement.

L'enregistrement de la plainte se fera par le secrétaire du comité à travers un formulaire dans un registre dédié avec accusé de réception pour le plaignant. Le Comité devra procéder à l'analyse de la recevabilité et au traitement de la plainte dans un délai de 7 jours calendaires heures : la plainte est recevable lorsqu'elle a un lien avec les activités du Programme DAICE.

Lorsque la plainte n'est pas recevable, un PV de non-recevabilité est transmis au plaignant lui indiquant la non-recevabilité de sa plainte, ainsi que les motifs de rejets ou l'orientant vers le Comité compétent pour prendre en charge sa plainte.

Lorsque la plainte est recevable, elle peut entraîner la délivrance d'une convocation si celle-ci est formulée à l'encontre d'une personne.

La plainte est examinée par le CPGPY dans un délai de sept (7) jours calendaires à partir de la confirmation de sa recevabilité. Ce délai peut être amendé en fonction des contraintes liées au traitement de la plainte. En cas de résolution définitive, un procès-verbal de résolution de plaintes est dressé et remis au plaignant.

En cas d'insatisfaction, le plaignant devra saisir le CIGP à travers les indications du PV de résolution ou de non-recevabilité de la plainte.

En cas de non-résolution de la plainte, le CPGPY saisit le Comité Intermédiaire de Gestion des Plaintes (CIGP) dans un délai de deux (2) jours, par tout moyen à travers son secrétaire/rapporteur qui se charge à son tour d'enregistrer la plainte et d'informer le Président du CIGP en vue de mobiliser les membres du comité pour le traitement de la plainte en deuxième ressort.

➤ **Comité Primaire de Gestion des Plaintes à Abidjan (CPGPA)**

Ce comité est chargé de recevoir et traiter les plaintes ayant un lien avec les activités du Programme à Abidjan en premier ressort. Il est composé des membres suivants :

1. Directeur de l'Innovation Technologique et de Coopération Industrielle ou son représentant (Président) ;
2. Point Focal de la DGIn ou son représentant ;
3. Point focal SOGEDI de la zone industrielle d'Akoupé-Zeudji ou son représentant ;
4. Environnementaliste de la SOGEDI ou son Représentant (secrétaire et Rapporteur, Point focal VBG/EAS/HS) ;
5. Spécialiste Sauvegarde E&S de l'UGP-DAICE.

En considérant les acteurs susceptibles de se plaindre (les industriels riverains du site du CACDI), la plainte est recevable par courrier adressé au Directeur Général de la SOGEDI et par courriel. Le courriel de réception de la plainte sera communiqué aux bénéficiaires au cours des séances de sensibilisation et sera affiché au niveau du chantier de façon accessible. L'enregistrement de la plainte se fera par le secrétaire du comité à travers un formulaire dans un registre dédié avec accusé de réception pour le plaignant.

Cet accusé de réception peut prendre la forme d'un courriel de réponse ou d'un courrier retour de la SOGEDI au plaignant. Le secrétaire du comité devra informer les membres du comité sous 48 heures après réception de la plainte. La plainte est alors examinée (recevabilité et traitement) par le CPGPA dans un délai de sept (7) jours calendaires à partir de la saisine du comité par le secrétaire. Ce délai peut être amendé en fonction des contraintes liées au traitement de la plainte. En cas de résolution définitive, un procès-verbal de résolution de plaintes est dressé et remis au plaignant. En cas d'insatisfaction, le plaignant devra saisir le Comité Central de Gestion des Plaintes (CCGP) à travers les indications du PV de résolution ou de non-recevabilité de la plainte.

En cas de non-résolution de la plainte, le CPGPA saisit le CCGP par tout moyen, dans un délai de deux (2) jours à travers son secrétaire/rapporteur qui se charge à son tour d'enregistrer la plainte et d'informer le Président du CCGP en vue de mobiliser les membres du comité pour le traitement de la plainte en dernier ressort.

➤ **Comité de Gestion des Plaintes des travailleurs de l'UGP (CGP)**

Ce comité est chargé de recevoir et traiter en premier et dernier ressort, les plaintes formulées par les travailleurs de l'UGP. Il est composé de :

1. Responsable Suivi-Évaluation ou son Représentant ou son Représentant (Président) ;
2. Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale ou son Représentant (Secrétaire-Rapporteur);
3. Spécialiste en Genre ou son représentant, Point Focal VBG/EAS/HS ;
4. Spécialiste en Communication ou son Représentant ;
5. Auditeur interne ou son Représentant.

Le processus de gestion de la plainte par le CGP est le suivant :

1. Enregistrement de la plainte dans un registre dédié par le SSES de l'UGP pour les travailleurs de l'UGP ;
2. Information des membres du Comité de gestion des Plaintes de l'UGP par le SSES de l'UGP sous 48 heures après l'enregistrement de la plainte ;
3. Analyse de la recevabilité de la plainte et traitement par le Comité de gestion des Plaintes de l'UGP dans un délai de sept (7) jours calendaires à partir de sa saisine. Lorsque la plainte n'est pas recevable, un retour est fait au plaignant, lui notifiant la non-recevabilité de sa plainte ainsi que les motifs de rejets. Ce retour sera documenté pour preuve d'analyse de la plainte.

En cas de résolution définitive, un procès-verbal de résolution de la plainte est dressé et transmis au plaignant.

En cas de non-résolution ou d'insatisfaction sur la décision du Comité de gestion des plaintes, le plaignant reste libre de s'orienter vers les voies de recours formelles notamment l'Inspection du Travail, l'Inspection Générale de la Fonction Publique ou les tribunaux.

La procédure de traitement des plaintes des travailleurs directs des EMO et des structures partenaires sera conforme aux procédures existantes au niveau de chaque structure et fera intervenir les acteurs désignés pour dérouler ces procédures.

Les informations concernant les plaintes des travailleurs directs et ayant un lien avec le Programme DAICE, devront être disponibles durant tout le processus à partir de leur réception jusqu'à leur clôture en vue d'assurer un meilleur suivi et une comptabilisation des plaintes. Les SSES et le Responsable Suivi Évaluation de l'UGP sont responsables du suivi et de la collecte des informations.

Quant aux travailleurs indirects, il s'agit des travailleurs contractuels du Programme au sens de la Sauvegarde Opérationnelle 2 du Système de Sauvegarde Intégré de la BAD ou ceux recrutés pour exécuter des activités spécifiques (entreprise des travaux, Bureau de Contrôle, etc.). Pour ces travailleurs, il s'applique prioritairement le mécanisme de gestion des plaintes propre à leur structure.

En l'absence de ce mécanisme de gestion des plaintes, ils pourront adresser leur plainte à leur supérieur hiérarchique, responsable devant la structure concernée du Programme selon le contrat. En cas de non-résolution ou d'insatisfaction, ils pourront adresser leurs préoccupations en se référant au système de gestion des plaintes des travailleurs directs de l'entité ou de la structure concernée.

En tout état de cause, chaque entreprise responsable des travaux doit obligatoirement mettre en place un MGP au bénéfice de ses travailleurs et désigner un responsable en charge de la gestion des plaintes.

En cas de non-résolution ou d'insatisfaction sur la décision de l'organe de traitement selon la structure concernée, le plaignant reste libre de s'orienter vers les voies de recours formelles telles que prévues par le contrat.

V.3.2. Niveau intermédiaire

Le niveau intermédiaire renvoie au second niveau de traitement de la plainte. Il est constitué par le **Comité Intermédiaire de Gestion des Plaintes (CIGP)**. Ce comité est constitué pour prendre en charge en deuxième ressort, les plaintes à Yamoussoukro, n'ayant trouvé aucune issue favorable de résolution au niveau du CPGPY ou les plaintes dont le traitement par le CPGPY ne satisfait pas le plaignant. Ce comité est composé par :

1. Préfet ou son Représentant (Président du CIGP) ;
2. Sous-préfet ou son Représentant ;
3. Directeur Régional du MCI ou son Représentant ;
4. Directeur Régional de la Femme, Famille, Enfant ;
5. Chef village ou son représentant ;
6. Secrétaire du chef du village (Secrétaire et Rapporteur) ;
7. Présidente des femmes ou sa représentante (Point Focal VBG/EAS/HS) ;
8. Président des jeunes ou son représentant ;
9. Responsable local de la SOGEDI ou son représentant.

Une fois saisi, la plainte est examinée par le CIGP dans un délai de sept (7) jours calendaires. Ce délai peut être amendé en fonction des contraintes liées au traitement de la plainte. En cas de résolution définitive, un procès-verbal de résolution de plaintes est dressé et remis au plaignant.

En cas d'insatisfaction, le plaignant devra saisir le Comité Central de Gestion des Plaintes (CCGP) à travers les indications du PV de résolution.

En cas de non-résolution de la plainte, le CIGP saisit le CCGP dans un délai de deux (2) jours, par tout moyen à travers son secrétaire/rapporteur qui se charge à son tour d'enregistrer la plainte et

d'informer le Président du CCGP en vue de mobiliser les membres du comité pour le traitement de la plainte en dernier ressort.

V.3.3. Niveau programme

Le niveau Programme renvoie au dernier niveau de traitement de la plainte. Il est constitué par le **Comité Central de Gestion des Plaintes (CCGP)**. Ce comité est constitué pour prendre en charge en dernier ressort les plaintes non résolues par le CPGPY et par le CIGP ou les plaintes résiduelles en raison de l'insatisfaction du plaignant quant à la décision rendue par le CIGP.

Il intervient également dernier ressort pour prendre en charge les plaintes non résolues par le CPGPA ou les plaintes résiduelles en raison de l'insatisfaction du plaignant quant à la décision rendue par le CPGPA.

Il est composé comme suit :

1. Coordonnateur du Programme ou son Représentant (Président du CCGP) ;
2. Responsable Suivi-évaluation de l'UGP-DAICE ou son représentant ;
3. Spécialiste Sauvegarde Environnementale et Sociale de l'UGP-DAICE ou son Représentant (Secrétaire/Rapporteur) ;
4. Point focal du Programme DAICE auprès de la DGin ou son représentant ;
5. Directeur de l'Innovation Technologique et de Coopération Industrielle ou son Représentant ;
6. Responsable Genre de l'UGP-DAICE ou son représentant, Point Focal VBG/EAS/HS ;
7. Point focal du Programme DAICE à la SOGEDI ou son Représentant ;
8. Responsable en environnement de la SOGEDI ou son Représentant ;
9. Spécialiste en Communication de l'UGP ou son Représentant.

Une fois saisi, la plainte est examinée par le CCGP dans un délai de sept (7) jours calendaires. Ce délai peut être amendé en fonction des contraintes liées au traitement de la plainte. En cas de résolution définitive, un procès-verbal de résolution de plaintes est dressé et remis au plaignant. En cas d'insatisfaction ou de non-résolution, En cas d'insatisfaction ou de non-résolution, les voies de recours amiables étant épuisées, le plaignant pourra se tourner vers le système judiciaire national pour le traitement éventuel de sa plainte.

VI. PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

La procédure de gestion des plaintes n'est pas statique, il est appelé à s'enrichir et à être remodeler pour répondre de manière appropriée aux préoccupations des plaignants. Elle suit de manière synthétique les étapes suivantes :

1. La réception de la plainte ;
2. L'enregistrement systématique de la plainte (qu'elle soit recevable ou non) ;
3. L'audition du (de la) plaignant (e) ou examen de la plainte ;
4. Le traitement de la plainte proprement dit, qui inclut une enquête ; une méthodologie impliquant toutes les parties prenantes ;
5. La mise en œuvre de la solution convenue après traitement ;
6. La clôture et archivage de la plainte ;
7. La diffusion de l'information sur la décision finale relative à la plainte.

Tableau 6 : Processus de gestion des plaintes ordinaires

N°	Étapes	Mise en œuvre	Délai ³ (au plus tard)
1	Réception de la plainte	<p>Plusieurs moyens sont disponibles pour recevoir la plainte (liste non exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le (la) plaignant(e) peut appeler la personne de son choix dans le comité concerné. Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt d'une plainte ; • le (la) plaignant (e) peut selon la facilité d'accès sur le plan géographique ou linguistique se rendre directement dans le lieu indiqué pour rencontrer le comité. Il lui sera alors indiqué les modalités de dépôt de sa plainte ; • le (la) plaignant (e) peut contacter directement l'Unité de Coordination du Programme DAICE ou la SOGEDI à travers des adresses à préciser et à communiquer ; et demander la cellule sauvegarde environnementale et sociale ; • Par message sur la page Facebook « Programme DAICE ». Contact sera alors pris avec le plaignant pour indications. <p>La plainte formulée oralement ou par écrit sera recueillie par la personne en charge (Secrétaire/rapporteur).</p> <p>En déposant sa plainte, le (la) plaignant(e) doit :</p> <p>(i) indiquer si la plainte est déposée en son nom ou pour le compte d'une autre personne, groupe de personnes, association, organisation et, dans l'affirmative, en fournir des précisions ;</p> <p>(ii) fournir les informations personnelles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • nom complet du (de la) plaignant (e) (Nom complet de la personne ayant déposé la plainte, le cas échéant). • Sexe du(de la) plaignant(e) ; • localité ou lieu de résidence du(de la) plaignant(e) ; • contact(s) téléphone(s) et / ou celui d'un(e) proche ; adresse courriel, si disponible; 	Dès présentation du (de la) plaignant(e) (Immédiat)

³ Les délais indiqués ici peuvent varier en fonction de la nature ou la complexité de la plainte.

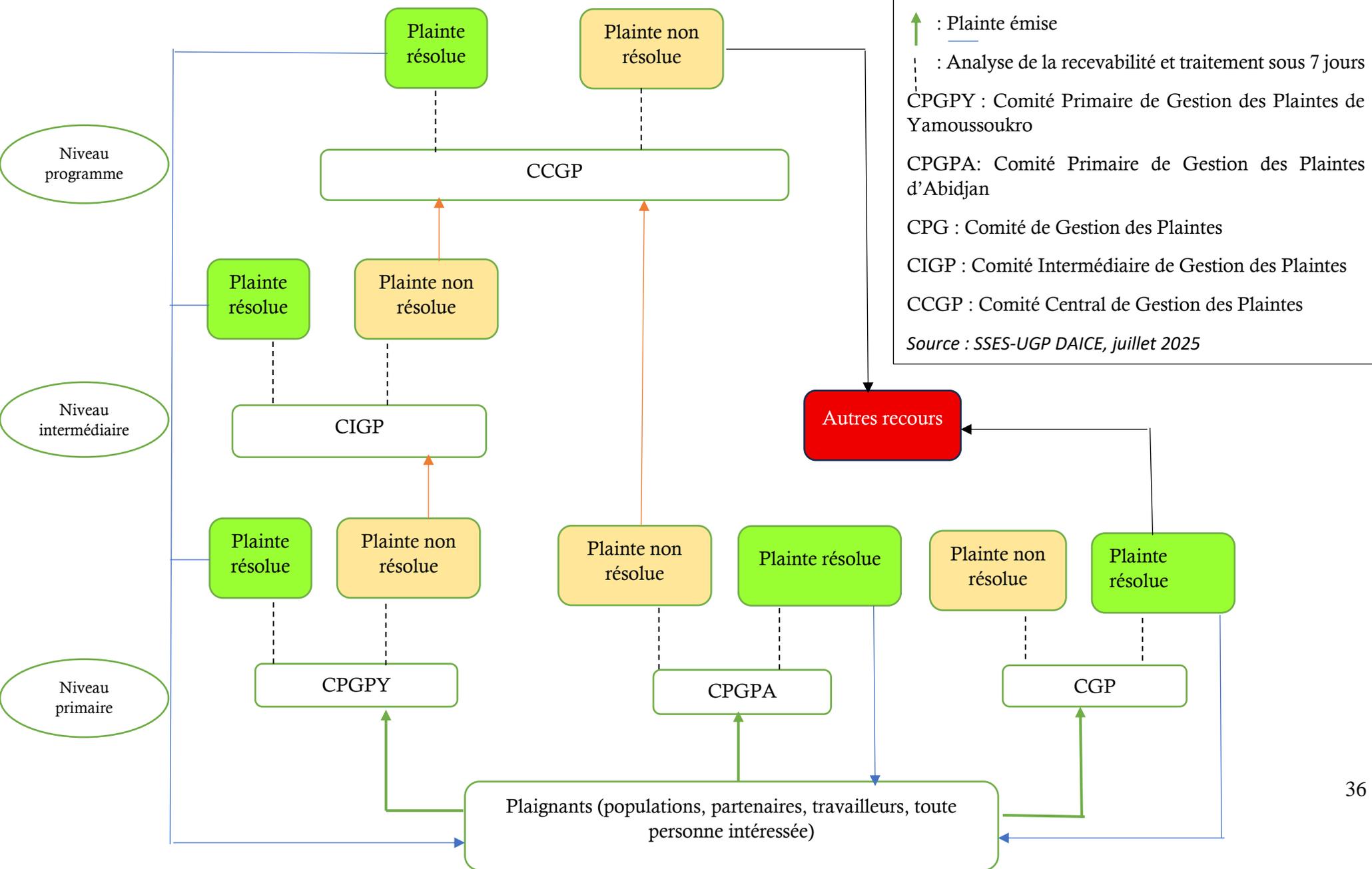
N°	Étapes	Mise en œuvre	Délai ³ (au plus tard)
		<ul style="list-style-type: none"> • le mode de communication préféré. <p>En recevant le (la) plaignant(e), le Secrétaire/rapporteur du comité saisi doit s'assurer de/d' :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) identifier et appeler (dans la mesure du possible) le (la) plaignant(e), par son nom pour faciliter, davantage les échanges ; ii) garantir la confidentialité des données et informations recueillies au cours de l'enregistrement de la plainte. Le Point Focal informe le (la) plaignant(e) que ces informations ne peuvent être utilisées que pour trouver une solution au problème dénoncé et qu'elles ne peuvent être partagées à des tiers qu'avec son autorisation ; iii) préciser au (à la) plaignant(e) les limites du mandat de l'activité en question et du Programme ; iv) noter correctement le nom de la localité, la date d'enregistrement, le nom du (de la) plaignant(e) ou personne survivante et le nom de la personne qui a pris acte de la requête dans le formulaire ; v) expliquer au (à la) plaignant(e), les différentes étapes du processus avec les possibilités en cas de recours. 	
2	Enregistrement de la plainte	La plainte sera enregistrée dans un registre des plaintes tenu par le Secrétaire/rapporteur pour avoir un support physique manuscrit ; puis elle sera remontée systématiquement au niveau Programme (Sauvegarde Environnementale et Sociale de l'UGP-DAICE) pour enregistrement dans la base de données.	Juste après la notification au (à la) plaignant(e) (1 jour)
3	Audition du (de la) plaignant(e) et examen de la plainte	<p>Durant la séance d'audition, le (la) plaignant(e), devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) fournir des détails complets sur la plainte, y compris, sans toutefois s'y limiter, la date et le lieu où est survenu le problème soulevé; la nature de la plainte; les détails de toute personne, groupe de personnes, association, organisation ou partie prenante qui serait responsable de la situation décrite ; les noms et coordonnées de toute personne susceptible de fournir des informations pertinentes pour la plainte; ii) fournir des informations concernant d'autres mécanismes qu'il (elle) a employé pour tenter de résoudre la plainte, le cas échéant; iii) donner des détails sur l'identité de toute personne ayant participé à une tentative de résolution du différend objet de la plainte, le cas échéant; iv) indiquer si la plainte nécessite une attention urgente et ses motifs, y compris le préjudice, réel ou potentiel ; v) fournir toute autre information pertinente ou document justificatif pouvant être utilisé pendant 	Dès présentation du (de la) plaignant(e) ou dès réception de la plainte (Immédiat)

N°	Étapes	Mise en œuvre	Délai ³ (au plus tard)
		<p>l'enquête ;</p> <p>vi) indiquer la manière dont la plainte devrait, selon son avis, être résolue ou la nature de la réparation demandée.</p> <p>Le Secrétaire/rapporteur du comité de son côté devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) écouter le (la) plaignant(e) sans l'interrompre dans son récit ; ii) démontrer de l'empathie : que ce soit au téléphone ou en personne tout en gardant sa neutralité et en restant professionnel; iii) résumer si nécessaire au (à la) plaignant(e) la situation afin de valider sa compréhension du problème ; iv) s'enquérir des attentes du (de la) plaignant (e) tout en lui expliquant les limites du mandat de l'activité et du Programme ; v) mettre le (la) plaignant(e) dans les meilleures dispositions afin qu'il (elle) soit rassuré du fait que sa plainte sera traitée avec impartialité. <p>La plainte est examinée par le Secrétaire/rapporteur (si possible) afin de vérifier la véracité des faits décrits et celui-ci délivrera un accusé de réception au (à la) plaignant(e).</p>	
4	Traitement de la plainte	<p>1- Recevabilité de la plainte</p> <p>Le Comité pourra à cette occasion évaluer les différents niveaux d'interrelation et d'interaction du (de la) plaignant (e), ses intérêts, son influence avec l'activité au regard de l'objet de la plainte. S'il juge qu'il ne dispose pas des éléments suffisants pour valider la plainte, il demande au (à la) plaignant(e) de lui fournir les informations supplémentaires. Ce qui permettra de valider le caractère recevable ou non de la plainte et en déterminer le niveau de gravité.</p> <p>Si la plainte est déclarée recevable à l'issue des informations recueillies au cours de la séance d'audition, le (la) plaignant(e) en est informé avec des explications à l'appui et les détails des prochaines étapes et délais de traitement de sa plainte lui sont communiqués avec les dispositions qu'il (elle) devra prendre dans l'intervalle. Cette étape pourrait donner lieu à la délivrance d'une convocation si la plainte est émise à l'encontre d'une personne.</p> <p>Dans le cas où la plainte est déclarée irrecevable, le (la) plaignant(e) est alors informé(e) de cette situation avec les raisons justificatives à l'appui. Après cette étape, des conseils et orientations lui sont donnés relativement aux services compétents qui pourraient éventuellement traiter sa plainte.</p> <p>Quelle que soit la conclusion de la séance d'audition, le (la) plaignant(e) est immédiatement informé (e).</p>	Dans les 7 jours suivant la réception de la plainte

N°	Étapes	Mise en œuvre	Délai ³ (au plus tard)
		<p>Il convient pour le Secrétaire/Rapporteur, d'informer l'UGP DAICE à ce stade.</p> <p>2- Réaliser une enquête Dans la mesure du possible, une investigation sera menée dans un délai de dix jours après réception d'une plainte ou d'une requête recevable.</p> <p>Le comité saisi effectuera une investigation principalement par téléphone, mais pourra effectuer au besoin une visite sur site afin de préparer les éléments factuels qui serviront dans le traitement de la plainte.</p> <p>Au cours de l'investigation, il sera question de mener des entretiens avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le (la) plaignant(e) au début du processus, pour comprendre son point de vue sur la question et ce qui selon lui devrait être fait à ce sujet ; • la personne ayant reçu la plainte en premier (le point focal ayant auditionné le plaignant) afin d'obtenir le maximum d'information sur le (la) plaignant(e) au moment de sa déposition : son attitude, son état d'esprit, son comportement, les omissions, les impressions vis-à-vis du (de la) plaignant(e), et ses attentes implicites et explicites ; • l'entourage du (de la) plaignant(e) pour recueillir des informations complémentaires sur la plainte ou requête (qui, quoi, pour quels motifs, avec quelles preuves et véracités) ; • toute autre partie impliquée pour effectuer une analyse des circonstances de l'affaire et trianguler l'information. <p>L'objet des entretiens consiste à rechercher la stratégie appropriée pour traiter la plainte, chaque plainte étant spécifique. Les Plaignant(e)s seront différent(e)s les uns des autres et une approche spécifique doit être trouvée pour traiter chaque cas de la façon qui cause le moins de torts possibles au plaignant.</p> <p>3- Traiter la plainte Pour le traitement de la plainte, le comité saisi fait appel aux éventuels mis en cause, et/ou à un acteur indépendant ayant participé à l'investigation pour une conciliation préliminaire, une première solution peut être proposée à ce stade. Le règlement à l'amiable sera privilégié dans ce processus excepté dans les cas de plaintes relatives aux VBG.</p> <p>Quelle que soit la conclusion du traitement de la plainte, le (la) plaignant(e) est immédiatement informé(e) de la décision arrêtée ainsi que des voies de recours.</p> <p>Il convient pour le Secrétaire/Rapporteur, d'informer l'UGP DAICE à ce stade.</p>	

N°	Étapes	Mise en œuvre	Délai ³ (au plus tard)
5	Mise en œuvre de la solution convenue	<p>Dans le cas où le (la) plaignant(e) est d'accord, la solution convenue pourra alors être mise en œuvre dans la mesure du possible. La mise en œuvre de cette solution devra faire l'objet d'un suivi par le comité.</p> <p>Si le (la) plaignant(e) n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, il (elle) a la possibilité de faire un recours. Le respect de l'ordre hiérarchique des niveaux est imposé dans ce cas.</p>	Trois (3) jours (si possible)
6	Clôture et archivage de la plainte	<p>À ce stade, la plainte est clôturée et les détails sont consignés dans la fiche de clôture (voir annexe). Le dossier de la plainte (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, PV de conciliation, etc.) sera par la suite archivé après transmission d'un exemplaire (électronique si possible) à l'UGP.</p> <p>En outre, il pourra être nécessaire de demander au (à la) plaignant(e) de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat.</p>	Trois (3) jours
7	La diffusion de l'information sur la décision finale	<p>La décision finale pourra, avec accord du (de la) plaignant(e), être partagée publiquement conformément aux principes d'équité et de transparence du MGP.</p> <p>Cependant, certaines décisions finales ne seront pas rendues publiques du fait de la sensibilité du sujet ou pour des raisons de confidentialité ou de protection/sécurité du (de la) plaignant(e).</p>	Trois (3) jours (à partir de la clôture)

Figure 1 : Dispositif schématisé du MGP



VII. OPÉRATIONNALISATION DU MGP

VII.1. Stratégie de diffusion, vulgarisation et information du MGP

Afin d'assurer une large adoption et une compréhension optimale du mécanisme de gestion des plaintes, plusieurs axes de diffusion et de sensibilisation seront mis en œuvre. Cela inclut une approche ciblée pour atteindre les différents groupes des communautés concernées ou bénéficiaires.

Des campagnes de sensibilisation seront organisées afin de garantir que l'information soit accessible à tous. Ces efforts viseront à expliquer non seulement les objectifs du mécanisme, mais aussi les bénéfices qu'il offre en matière de résolution des plaintes et de soutien aux victimes.

Une attention particulière sera portée à la traduction des supports de communication dans les langues locales pour éliminer les barrières linguistiques et favoriser une compréhension inclusive.

En parallèle, des activités participatives, telles que des ateliers de formation, des missions de suivi et des sessions interactives, seront proposées pour encourager un dialogue ouvert et renforcer l'engagement des parties prenantes. Ces initiatives permettront de clarifier les procédures à suivre et de répondre aux questions directement posées par les membres de la communauté.

Enfin, des partenariats stratégiques seront établis avec des organisations de la société civile afin de maximiser la portée de la stratégie de diffusion et de garantir une mise en œuvre harmonieuse et efficace du MGP.

VII.1.1. Communication institutionnelle

La communication institutionnelle reposera sur les éléments suivants :

- organisation d'ateliers de restitution et de diffusion à Abidjan et Yamoussoukro ;
- organisation régulière de réunions avec les parties prenantes (autorités locales, partenaires, représentants communautaires) pour présenter en détail le mécanisme, ses objectifs et ses modalités de fonctionnement au travers de missions ;
- partage d'informations claires et transparentes pour garantir l'adhésion et la collaboration de tous les acteurs concernés.

Lors des réunions et séances diverses avec les parties prenantes, une attention particulière sera portée à la présentation des procédures spécifiques pour les plaintes liées aux VBG/EAS/HS, en insistant sur la confidentialité, la non-discrimination et la protection des personnes survivantes.

VII.1.2. Supports de vulgarisation

En termes de support de vulgarisation, il sera procédé à :

- l'élaboration de brochures, affiches et vidéos explicatives, conçues pour être accessibles à différents publics (adultes, jeunes, personnes peu alphabétisées).
- la distribution de ces supports dans les lieux stratégiques (centres communautaires, écoles, marchés, etc.).
- la création de supports dédiés (brochures, affiches, vidéos) expliquant les droits des victimes de VBG/EAS/HS, les canaux de signalement sécurisés, et les services d'accompagnement disponibles.

VII.1.3. Utilisation des médias

L'utilisation des médias va dans le sens de :

- la publication du rapport approuvé par la BAD sur le site internet du MCI, du DAICE, de la BAD, etc. afin de le rendre accessible à tous;
- la réalisation de campagnes de sensibilisation via les radios locales ou de proximité pour toucher un public large et diversifié ;

- la diffusion d'informations et de contenus pédagogiques sur les réseaux sociaux (page facebook du DAICE, newsletter du DAICE, etc.) afin de mobiliser et d'informer les jeunes et les populations connectées.

VII.2. Formation et sensibilisation

Pour garantir l'efficacité du mécanisme, il est essentiel de renforcer les capacités des acteurs impliqués et d'informer les bénéficiaires.

VII.2.1. Sessions de formation

Les sessions de formation dans le cadre d'un mécanisme de gestion des plaintes ont pour objectif de développer les compétences des comités mis en place afin qu'ils puissent recevoir, enregistrer et traiter efficacement les plaintes et doléances liées à la mise en œuvre des Projets et Programmes. Ces formations visent également à garantir un traitement rapide, transparent et accessible à toutes les parties prenantes. Elles couvrent notamment la gestion des plaintes spécifiques, comme celles relatives aux VBG, afin d'assurer une réponse appropriée et inclusive. Ces activités incluent :

- l'organisation de sessions de formation à destination des équipes chargées de la gestion des plaintes (membres des comités de gestion MGP, points focaux, responsables locaux) ;
- le renforcement des compétences en gestion des plaintes, écoute active et traitement confidentiel des informations.

VII.2.2. Sensibilisation des bénéficiaires

La participation active des bénéficiaires est essentielle pour garantir la qualité et la transparence des interventions, d'où l'importance d'un MGP accessible et sécurisé. La sensibilisation des bénéficiaires à ce mécanisme, via des actions adaptées et inclusives, vise à instaurer la confiance, encourager l'expression libre des préoccupations, et assurer un accès équitable, notamment pour les groupes vulnérables, afin d'améliorer la redevabilité et la qualité des actions sur le terrain. La sensibilisation des bénéficiaires passe par les activités suivantes :

- l'organisation de campagnes d'information sur les droits des bénéficiaires et les procédures à suivre pour déposer une plainte ;
- l'organisation de sessions de sensibilisation dans les communautés pour encourager l'utilisation du mécanisme ;
- la sensibilisation des communautés sur la gravité des VBG/EAS/HS, les droits des survivant(e)s, et les procédures sûres de dépôt de plainte.
- la mise en place de canaux d'information accessibles (langues locales, supports adaptés aux personnes peu alphabétisées).

La sensibilisation des bénéficiaires sera menée outre les SSES du Programme, à travers les organes consultatifs (CCI, CGECI, FIPME, etc.), les ONG locales ou intervenant dans la gestion des plaintes, l'insertion de clauses d'information et de sensibilisation dans les Dossiers d'Appels d'Offres du Programme, les Avis à Manifestation d'Intérêt (AMI) ou tout autre document produit dans le cadre du Programme et permettant l'information des bénéficiaires.

Le préalable serait la mise en place de points focaux à travers la désignation de personnes référentes dans chaque communauté ou comité de gestion des plaintes pour accompagner les plaignants dans leurs démarches et assurer un relais efficace avec l'équipe de gestion des plaintes.

Les acteurs du Programme et les organes de gestion des plaintes seront formés, et un rappel semestriel sera assuré par les SSES de l'UGP, les SSES des EMO et les structures partenaires pour maintenir le bon fonctionnement du MGP.

VII.3. Mise en œuvre et suivi

Le mécanisme sera déployé sur le terrain selon un plan d'action précis :

VII.3.1. Déploiement opérationnel

Le déploiement opérationnel concerne :

- l'installation des dispositifs de collecte des plaintes garantissant l'anonymat et la confidentialité (boîtes à suggestions, plateformes numériques protégées, etc.) ;
- la mobilisation des équipes sur le terrain pour assurer la disponibilité et l'accessibilité du mécanisme ;
- l'enregistrement des plaintes VBG/EAS/HS dans des registres distincts, avec archivage sécurisé et accès restreint aux seuls points focaux autorisés.

VII.3.2. Collecte et traitement des plaintes

La collecte et le traitement des plaintes reposent sur un mécanisme structuré comprenant plusieurs étapes clés : réception, enregistrement, analyse, traitement, suivi et retour au plaignant.

La réception permet de recueillir les plaintes par divers canaux (courrier, téléphone, courriel, etc.) avec garantie de confidentialité si nécessaire, puis chaque plainte est enregistrée dans un registre dédié.

Ensuite, une analyse approfondie est effectuée pour évaluer la recevabilité et la nature de la plainte, suivie d'une enquête ou d'un traitement adapté, avec un retour systématique au plaignant, garantissant ainsi une résolution efficace et transparente des problèmes soulevés. Ceci repose sur :

- la mise en place de procédures claires pour la réception, l'enregistrement, l'analyse et la résolution des plaintes ;
- le suivi rigoureux du traitement des plaintes pour garantir une réponse rapide et appropriée ainsi que le processus de retour au plaignant.

VII.3.3. Évaluation périodique

Cette évaluation consistera à la mise en œuvre des points suivants :

- réalisation d'évaluations régulières (au moins une fois par semestre) de l'efficacité du mécanisme ;
- ajustement des procédures et des outils en fonction des résultats ainsi que des retours des bénéficiaires et des parties prenantes, en veillant à la sécurité et au bien-être des survivant(e)s ;
- suivi spécifique de la gestion des plaintes VBG/EAS/HS, avec indicateurs de confidentialité, de rapidité de prise en charge et de satisfaction des survivant(e)s.

VII.4. Transparence et retour d'information

La transparence et l'amélioration continue sont au cœur du dispositif.

VII.4.1. Publication des statistiques

L'UGP procédera régulièrement à la :

- diffusion régulière de statistiques désagrégées (en préservant l'anonymat) sur le nombre de plaintes reçues, traitées et résolues ;
- communication des résultats aux parties prenantes et au public.

VII.4.2. Amélioration continue

Afin d'assurer l'amélioration continue dans le cadre de ce MGP, il est prévu :

- d'intégrer les enseignements tirés et les besoins identifiés pour adapter et renforcer le dispositif ;

- de mettre à jour de façon régulière les outils et procédures pour garantir la pertinence et l'efficacité du mécanisme.

VIII. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

En raison du tabou qu'elles représentent dans les communautés et des normes sociales qui pourraient inciter à blâmer les personnes survivantes, la procédure traditionnelle de résolution des conflits n'est pas applicable aux plaintes de type Violences Basées sur le Genre (VBG) y compris les plaintes liées aux harcèlements, à l'exploitation et aux abus sexuels (VBG/EAS/HS).

Ainsi, le DAICE traitera de manière spécifique les plaintes VBG/EAS/HS pour lesquelles un règlement à l'amiable est proscrit.

En effet, la nature spécifique des VBG/EAS/HS nécessite des mesures adaptées pour le signalement et le traitement sûr et éthique de ces allégations par le biais du mécanisme de gestion des plaintes. Sous ce rapport, la procédure visée au présent document permet entre autres de :

- mettre à la disposition des bénéficiaires (personnes, entreprises), plusieurs canaux pour porter plainte ;
- déterminer la probabilité qu'une allégation soit liée au programme en utilisant des procédures confidentielles et centrées sur les personnes survivantes ;
- établir un lien entre les personnes survivantes et les Points Focaux VBG/EAS/HS et un lien avec les services de prise en charge identifiés, avec le consentement éclairé de la personne concernée.

L'objectif visé est d'assurer une prise en charge holistique et individualisée aux personnes survivantes, conformément aux principes directeurs de prise en charge des VBG/EAS/HS que sont la sécurité, la confidentialité, le respect de la personne et la non-discrimination.

VIII.1. Procédure de gestion des plaintes sensibles

VIII.1.1. Principe général inhérent aux plaintes sensibles relatives aux VBG/EAS/HS

Conformément aux principes directeurs de la prise en charge des VBG/EAS/HS, une personne survivante a le droit de rapporter un incident à la personne en qui elle a confiance, tel qu'un membre de sa famille, un(e) ami(e), un autre membre de la communauté, ou un membre d'une organisation.

La personne survivante peut choisir de solliciter ou non un appui quelconque (médical, psychosocial, juridique, sécuritaire, etc.)

Tout acteur ou toute personne à qui la personne survivante s'est confiée est tenue de lui donner toutes les informations nécessaires sur les services disponibles, de l'encourager à y accéder si elle le veut, et de l'accompagner de manière appropriée.

Les points d'entrée suggérés sont les prestataires de services psychosociaux, médicaux ou sécuritaire. Tout point d'entrée doit être accessible, sûr, privé, confidentiel, et fiable.

VIII.1.2. Dispositions spécifiques au Programme DAICE

VIII.1.2.1. Points Focaux VBG

Dans le cadre spécifique du Programme DAICE et afin de s'assurer que les plaintes sont en lien avec le Programme, toute personne survivante ou ayant connaissance d'un cas de VBG/EAS/HS devra saisir la personne désignée, dans le cadre du Programme, en qualité de Point Focal VBG.

Sont désignés en qualité de points focaux VBG :

- les Présidentes des Associations de Femme des Comités Primaires de Gestion des Plaintes de Yamoussoukro (CPGPY) ;

- le ou la Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale de la SOGEDI, membre du Comité Primaire de Gestion des Plaintes à Abidjan (CPGPA) ;
- la représentante des Présidentes d'Associations de Femme, membre du Comité Intermédiaire de Gestion des Plaintes de Yamoussoukro (CIGP) ;
- le Spécialiste Genre de l'UGP, membre du Comité Central de Gestion des Plaintes (CCGP) et Point Focal Central VBG/EAS/AS.

Les missions principales des Points Focaux sont de fournir un soutien émotionnel de base aux personnes survivantes ainsi que des informations sur les services disponibles dans la zone et comment y accéder.

Les actions immédiates que les Points Focaux peuvent entreprendre sont les suivantes :

- Écouter ;
- Fournir les informations de base sur les services disponibles ;
- Obtenir le consentement éclairé de la personne survivante pour signaler et référer le cas au prestataire spécialiste de la prise en charge des VBG/EAS/ES de la localité, en fonction des besoins de la personne survivante et avec son consentement (l'assistance se termine ici).

En sa qualité de Point Focal Central VBG/EAS/HS, le Spécialiste Genre de l'UGP mettra en œuvre les actions préparatoires pour la réception des personnes survivantes. À ce titre, il devra tenir à la disposition des autres Points Focaux les informations de base et assurera leur formation pour les préparer à la réception, au signalement et au référencement des cas de VBG/EAS/HS suivant les principes directeurs, sur la base d'une approche fondée sur les besoins de la personne survivante.

Par ailleurs, les membres de la communauté devront avoir connaissance de l'existence des Points Focaux et comment les contacter.

Enfin, une actualisation régulière des informations sur les services disponibles et la cartographies des services spécialisés de prise en charge des VBG/EAS/ES des différentes zones d'intervention devront être effectuées par le Spécialiste Genre de l'UGP.

VIII.1.2.3. Mode la saisine des Points Focaux et contenu de la plainte

La personne survivante de VBG ou toute personne ayant connaissance d'un incident peut saisir le Point Focal VBG du comité concerné en fonction du lieu de survenance du fait, par tout moyen laissant trace écrite (par exemple un courrier de dénonciation, formulaire de plainte VBG/EAS/HS, mail, SMS, etc.), ou par appel téléphonique.

Afin d'encourager les personnes survivantes de VBG ou toute personne ayant connaissance d'un incident à se confier et à parler sans crainte et dans la confidentialité, un numéro téléphone/WhatsApp sera mise en place.

Par ailleurs, chaque Comité identifiera un lieu sûr où sera déposé les formulaires de plainte avec une boîte de suggestion des plaintes scellée, dont l'accès sera exclusivement reversé au Point Focal, afin de permettre aux plaignants d'y déposer leurs plaintes écrites.

Quel que soit le mode de saisine et s'il ne s'agit pas d'une plainte anonyme, le Point Focal peut rencontrer la personne survivante de VBG ou toute personne ayant connaissance d'un incident, dans un espace d'accueil et d'écoute préservant l'anonymat et offrant des garanties de confidentialité, pour l'écouter et recueillir les informations nécessaires.

La plainte écrite ou orale devra nécessairement contenir au moins les éléments d'information suivants :

- Les nom et prénoms de la personne survivante ;
- Le récit des faits avec un maximum de précision sur la date, l'heure, le lieu, les circonstances exactes de la commission des faits ;

- L'existence ou non de témoins et leur identité éventuelle ;
- L'identité de la personne mise en cause (nom, adresse, ses fonctions au sein ou en lien avec le Programme et tout autre élément pouvant permettre de l'identifier).

NB : L'auteur de la plainte peut rester anonyme.

VIII.1.2.4. Réception, enregistrement, vérification, signalement et référencement d'une plainte VBG/EAS/HS

Une fois la plainte reçue, la fiche d'enregistrement pour les plaintes VBG/EAS/HS sera remplie par le Point Focal VBG et gardée dans un lieu bien sécurisé, confidentiel et verrouillé avec un accès strictement réservé au Point Focal. Un code sera utilisé en lieu et place du nom de la personne survivante.

La vérification de la plainte consistera uniquement à confirmer le lien entre la plainte et le Programme et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé.

Le travail de vérification sera effectué par le Point Focal dans les 24h de la réception et de l'enregistrement de la plainte. En cas d'urgence médicale, le Point Focal saisit d'une plainte devra référer la personne survivante immédiatement au Spécialiste de la prise en charge VBG/EAS/HS de la localité.

Après vérification et l'établissement d'un lien entre la plainte et le Programme, la fiche de signalement et de référencement des plaintes EAS/HS sera renseignée par le Point Focal et notifiée immédiatement, avec le consentement écrit de la personne survivante, au prestataire spécialiste de la prise en charge des VBG/EAS/HS de la localité, selon le besoin de la personne survivante.

Sont qualifiés de prestataires spécialistes de la prise en charge des VBG/EAS/HS, le personnel spécialisé des centres Sociaux (Assistants Sociaux), des Services de Santé (médecins), de la Police ou la Gendarmerie (OPJ des Bureaux d'Accueil Genre) et du Tribunal (membre du Parquet).

Si la personne survivante est analphabète, le Point Focal peut lui lire le document à haute voix et si possible en langue locale, écrire les termes de consentement tels qu'exprimés par la personne survivante, et lui faire signer le document avec son pouce.

Seuls les spécialistes des VBG/EAS/HS peuvent offrir une prise en charge complète aux survivants, conformément aux directives nationales.

Par ailleurs, le Point Focal VBG/EAS/HS, dans les 24 heures suivant la réception et l'enregistrement d'une plainte, devra la rapporter au Comité dont il relève pour information.

Le Président de ce comité, à son tour, devra rapporter cette plainte au niveau central, en particulier au Spécialiste Genre de l'UGP, pour notification au Coordonnateur du Programme et à la Banque Africaine de Développement (BAD), en utilisant une fiche de notification préétabli.

Le Point Focal ne devra en aucun cas divulguer l'identité de la personne survivante ni celle de la personne mise en cause.

Quand un Point Focal VBG/EAS/HS réfère un cas à un prestataire spécialiste de la prise en charge des VBG/EAS/HS :

- la responsabilité du cas est transférée à ce prestataire ;
- le Point Focal devra s'assurer que le prestataire spécialiste de la prise en charge des VBG/EAS/HS peut fournir le ou les services demandés et ce dernier devra confirmer la réception du cas. Si le prestataire ne peut pas aider la personne survivante, il devra le notifier au Point Focal qui a fait le référencement.

Les prestataires spécialistes de la prise en charge des VBG/EAS/HS ne peuvent partager des informations à part les détails sur leur capacité d'offrir les services à la personne survivante.

Par ailleurs, lorsqu'une personne survivante de VBG ou toute personne ayant connaissance d'un incident a saisi directement un prestataire spécialiste de la prise en charge des VBG/EAS/HS en évoquant un lien entre l'incident et le Programme, ce dernier devra en informer le Point Focal de la localité qui procèdera aux vérifications nécessaires et à la remontée de l'information au niveau centrale.

Les exceptions à la confidentialité : La confidentialité et le consentement éclairé devraient être toujours mis en priorité en appliquant les principes directeurs et l'approche centrée sur la personne survivante.

Cependant, dans des circonstances exceptionnelles, la confidentialité pourrait être brisée :

- si la personne survivante est un(e) adulte qui menace sa propre vie ou la vie des autres ;
- lorsque la personne survivante est un enfant.

VIII.1.2.5. Documentation et gestion des données

De manière générale, les informations concernant les cas de VBG/EAS/HS ne doivent pas être partagées, surtout l'identité de la personne survivante, sa famille, ou de l'auteur présumé de l'acte.

Tous les principes directeurs concernant la collecte éthique et sécurisée des données doivent être respectés, et aucune information qui peut identifier une personne survivante ne sera intégrée dans un rapport quelconque concernant les cas de VBG/EAS/HS signalé dans une zone d'intervention.

Les Points Focaux chargés de collecter des informations auprès des personnes survivantes doivent être formés à la manière à remplir les formulaires et agir dans le respect des principes directeurs, surtout de la confidentialité et du respect des choix de la personne survivante.

Les fiches de rapportage d'incident contiennent des informations extrêmement confidentielles et sensibles et ne peuvent être communiquées à autrui que dans des circonstances exceptionnelles. Les fiches doivent être gardées dans des lieux sécurisés et fermés à clé, avec un accès strictement limité.

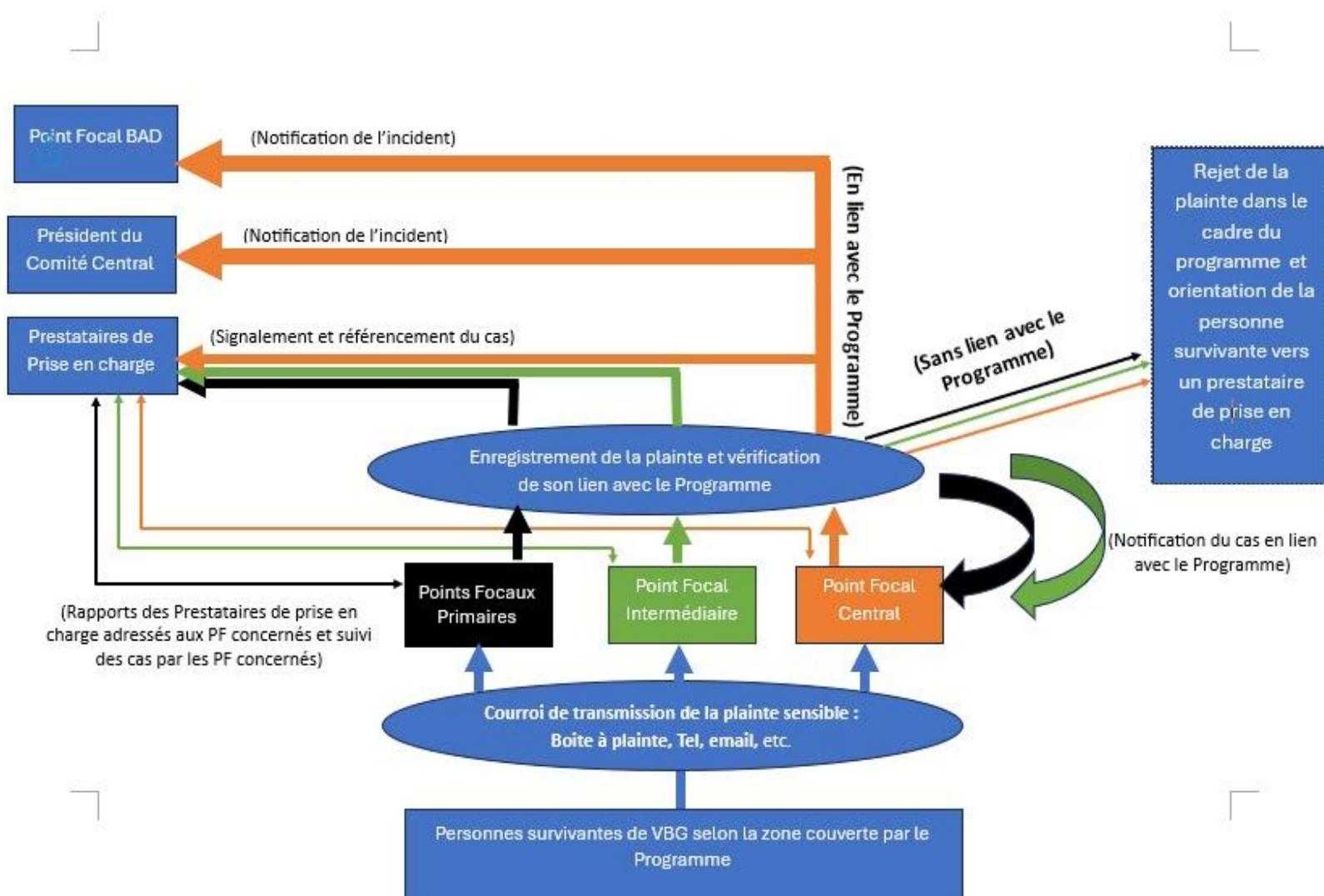
Le Programme DAICE conclura un accord de partage de données avec les structures des prestataires spécialisés de prise en charge des VBG/EAS/HS.

Le rapportage des données liées aux VBG/EAS/HS, en dehors des prestataires spécialisés de prise en charge des VBG/EAS/HS, sera limité au code pour chaque cas, au type de cas, à la zone et la date de l'incident, au lien de l'auteur présumé avec le Programme (si connu), à l'âge et au sexe de la personne survivante, toujours avec son consentement éclairé. Cette disposition est applicable au partage de données entre les Points Focaux et le Point Focal Central de l'UGP et entre le Point Focal Central de l'UGP et la BAD.

Les autres données sensibles seront enregistrées uniquement sur la fiche d'enregistrement de plainte qui sera gardée dans un lieu confidentiel et sécurisé au niveau du Point Focal en question, avec un accès strictement limité.

Pour le suivi de la fonctionnalité et l'efficacité du MGP par le programme, des données agrégées concernant le nombre de cas référés par le MGP, le nombre de cas toujours ouverts et depuis combien de temps, et le nombre de cas clôturés et le temps mis pour la clôture, seront partagées par le prestataire spécialisé de prise en charge des VBG/EAS/HS au Point Focal, conformément au protocole d'accord de partage de données.

Figure 2 : Schéma du circuit de prise en charge des personnes suivantes



Source : S.Genre-UGP DAICE, juillet 2025

Tableau 7: quelques conseils à suivre dans la gestion des cas sensibles

1. UNE SURVIVANTE DECLARE UN CAS DE VBG À UNE PERSONNE DE CONFIANCE

REPONSE IMMEDIATE

- RESPECTER la confidentialité et les souhaits de la personne survivante
- FOURNIR des informations fiables, claires et complètes sur les services et le soutien disponibles à la personne survivante de VBG
- OBTENIR un consentement éclairé.

Lorsque la famille/les tuteurs prennent une décision au nom de l'enfant, assurez-vous que l'intérêt supérieur de l'enfant est prioritaire. De préférence, l'adulte accompagnateur doit être un parent, soit un tuteur légal soit une personne ayant autorité sur l'enfant, (sauf s'il est potentiellement à l'origine de la violence) soit un travailleur social choisi par l'enfant.

- AIDER les victimes de viol à accéder à des soins médicaux au plus tôt avant les 72 heures, après l'incident.

APPLIQUER TOUJOURS L'APPROCHE CENTREE SUR LA SURVIVANTE

- PRIORISER les besoins, les souhaits et les décisions de la personne survivante
- S'ASSURER que la survivante prend TOUTES les décisions concernant l'accès aux services et le partage des informations sur son cas
- NE PAS FOURNIR DE CONSEILS, mais informer la personne survivante des services disponibles
- Ne JAMAIS BLÂMER la survivante

A FAIRE

- SE RASSURER que la survivante et le prestataire de service sont à l'abri d'un danger immédiat. Rassurer la que ce n'était pas sa faute.
- VALIDER les assertions de la personne survivante avec un écart raisonnable.
- REFORMULER le récit de la survivante dans un langage simple et accessible.
- SUIVRE le rythme de la survivante
- RECHERCHER dans le récit de la survivante les réponses aux cinq (05) questions
- FOURNIR des soins et un soutien pratique (par exemple, offrez de l'eau, un endroit pour s'asseoir, etc.)
- ÉCOUTER la personne survivante sans l'interrompre et limiter les questions à ce qui est nécessaires pour la prise en charge.
- ÊTRE conscient de vos propres jugements et les mettre de côté.
- RESPECTER le droit de la personne survivante de prendre sa propre décision
- GARDER les informations permettant d'identifier la survivante et les détails de l'incident contenus dans le dossier de la survivante dans un lieu sûr (armoire sécurisé)
- REFERER la survivante de manière confidentielle à tout prestataire pouvant apporter des réponses à l'incident et uniquement avec son consentement éclairé

À NE PAS FAIRE

- NE PAS contredire la survivante.
- NE PAS servir de médiateur entre la survivante et l'agresseur en cas d'infraction pénale.
- NE PAS présumer des besoins de la survivante. Certaines actions peuvent exposer la survivante à un risque de stigmatisation, de représailles ou de préjudice.

2. SI LA PERSONNE SURVIVANTE A DONNÉ SON CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ, LA RÉPONSE IMMÉDIATE DOIT ÊTRE

PRIORITÉ AUX SOINS MÉDICAUX URGENTS ! (Prévoir un circuit patient le plus discret possible)			PRIORITÉ à la SECURITE ET SURETE !
VIOLENCE SEXUELLE Assurer un accès immédiat aux soins médicaux disponibles dans : - les 72 heures pour le Prophylaxie Post-Exposition du VIH ; - les 120 heures pour les contraceptifs d'urgence et la prévention des maladies sexuellement transmissibles	VIOLENCE PHYSIQUE Référer la survivante vers un médecin pour une consultation si elle ressent une douleur intense, des saignements ou pour le traitement de blessures.	VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE Identifier les signes de grande détresse psychologique afin de démarrer des thérapies psychologiques individuelle ou de groupe	S'IL EXISTE UN RISQUE IMMÉDIAT POUR LA SÉCURITÉ DE LA SURVIVANTE / UNE MENACE SUR SA VIE Contacter les autorités compétentes (police, gendarmerie, abris sûrs)

3. SI LA PERSONNE SURVIVANTE VEUT INTENTER UNE ACTION EN JUSTICE/PORTEUR PLAINTÉ

Dépôt de plainte auprès de l'OPJ	Porter plainte auprès du tribunal
Recueillir la plainte de la personne survivante et mener une enquête pénale Informé la survivante sur la procédure et les services disponibles (Assistance juridique et judiciaire...)	Saisir directement le procureur de la République (citation directe) ou le juge d'instruction (constitution de partie civile) pour porter plainte et mettre en mouvement l'action pénale

4. S'IL N'Y A PAS DE BESOIN URGENT MÉDICAL OU DE SÉCURITÉ, VEUILLEZ RÉPONDRE AUX AUTRES BESOINS DE SERVICE
Ceux-ci peuvent inclure des services de santé mentale, réinsertion socioéconomique, assistance juridique et judiciaire, un abri sûr, des articles non alimentaires, appui en vivres, etc.

IX. PLAN D'ACTION ET BUDGET DE MISE EN ŒUVRE

IX.1. Plan d'action du MGP

Le tableau 8 détaille le plan d'action pour la mise en place et l'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans le cadre du Programme DAICE. Ce dispositif vise à garantir la transparence, l'équité et la redevabilité dans la gestion des plaintes et préoccupations des bénéficiaires et parties prenantes.

Chaque activité listée dans ce tableau est assortie d'un objectif précis, d'indicateurs de suivi, d'un responsable et d'un délai d'exécution. Cette approche structurée permet d'assurer une mise en œuvre cohérente et efficace du MGP, depuis l'élaboration des outils et la formation des acteurs jusqu'au traitement des plaintes et à l'amélioration continue du dispositif.

Ce plan d'action constitue ainsi un cadre de référence pour l'ensemble des parties prenantes impliquées, en vue de renforcer la confiance des bénéficiaires et d'assurer une gestion proactive et transparente des éventuels griefs.

Tableau 8 : Plan d'action du MGP

Activité	Objectif	Indicateur	Responsable	Délai
Mise en place du MGP				
Élaboration et diffusion du Manuel MGP	Disposer d'un cadre de référence formalisé pour la gestion des plaintes afin d'assurer la clarté et l'efficacité du dispositif	Manuel validé et diffusé	UGP	Mois 1
Constitution et mise en place des comités de gestion des plaintes dans la zone d'intervention du Programme et désignation du Point Focal VBG	Garantir une gestion décentralisée et participative des plaintes au plus près des bénéficiaires	Nombre de comité créés	UGP	Mois 2
Identification et formation des membres des comités de gestion des plaintes	Renforcer les capacités du personnel pour assurer une gestion professionnelle, rapide et impartial des plaintes	Nombre de personnes formées		
Élaboration de la cartographie des prestataires spécialisés de la prise en charge des VBG/EAS/HS	Disposer d'une cartographie actualisée des structures de prise en charge fonctionnelles et capable d'offrir des services adapté	Cartographie des prestataires disponible	UGP	Mois 1-2
Signature d'un protocole d'accord de partage de données entre l'UGP et les prestataires	Faciliter la collecte et le suivi des données en lien aux VBG/EAS/HS /Mesurer la fonction du dispositif sensible	Protocole d'accord signé	UGP/Prestataires	Mois 2
Mise à disposition de kits d'urgence aux structures sanitaires pour la prise en charge des VBG avec atteinte à l'intégrité physique	Permettre la prise en charge sanitaire des personnes survivantes de VBG	Kits disponible	UGP/Prestataires	Mois 2
Appui financier aux points focaux et prestataires psychosociaux pour l'accompagnement des personnes suivantes au VBG en lien au Programme	Faciliter la prise en charge psychosociale et l'accompagnement des personnes survivantes de VBG	Appui financier disponible	UGP/Prestataires	Mois 2

Activité	Objectif	Indicateur	Responsable	Délai
Mise en place des outils de collecte (formulaires, registres, boîte de suggestion)	Permettre la collecte structurée, sécurisée et traçable des plaintes par des moyens adaptés	Outils disponibles et fonctionnels	UGP	Mois 2
Sensibilisation des bénéficiaires				
Conception impression, vulgarisation de supports de communication adaptés (affiches, flyers, capsules audios, boîte à image, langues locales)	Informers efficacement les bénéficiaires sur le fonctionnement et l'utilité du MGP, en tenant compte des spécificités linguistiques et culturelles	Nombre de supports produits	UGP/Radio locale/Prestataire	Mois 2
Organisation de séances de sensibilisation	S'assurer que les bénéficiaires comprennent leurs droits et savent comment utiliser le mécanisme de plaintes	Nombre de séances réalisées / taux de participation	UGP	Mois 2-6 puis trimestriel
Inclusion de messages MGP dans les activités régulières du Programme (ateliers, formations, visites de terrain)	Intégrer la culture de la gestion des plaintes dans toutes les actions du programme pour renforcer la confiance et la transparence	Nombre d'activités intégrant un volet MGP	UGP	Continu
Réception, traitement et réponse aux plaintes				
Réception des plaintes via canaux définis (oral, écrit, numérique)	Offrir aux bénéficiaires des moyens variés et accessibles pour exprimer leurs plaintes à tout moment	Nombre de plaintes reçues	Comités de gestion des plaintes	Continu
Analyse et catégorisation des plaintes (urgentes / sensibles / simples)	Prioriser le traitement des plaintes selon leur nature afin d'apporter des réponses adaptées et dans les délais requis	% de plaintes traitées dans les délais	Comités de gestion des plaintes	48h – 7j selon type
Prise de décision, suivi et retour au plaignant	Garantir une réponse appropriée et transparente à chaque plaignant, tout en assurant le suivi des actions correctives	% de plaignants informés de la réponse	Comités de gestion des plaintes	Continu
Suivi, évaluation et amélioration continue				

Activité	Objectif	Indicateur	Responsable	Délai
Collecte et analyse des données du MGP	Suivre l'efficacité du mécanisme, identifier les tendances et proposer des améliorations continues	Rapports trimestriels intégrant questions du MGP disponibles	UGP	Trimestriel
Réunions d'évaluation du dispositif et recommandations d'amélioration	Renforcer la performance du dispositif grâce à la revue régulière et à la mise en œuvre des recommandations	Nombre de recommandations mises en œuvre	UGP	Semestriel
Mise à jour des procédures et outils	Adapter le dispositif aux besoins et retours d'expérience pour maintenir sa pertinence et son efficacité	Version actualisée du MGP	UGP	Selon besoin

IX.2. Budget pour l'opérationnalisation du MGP

Le budget arrêté pour la mise en œuvre du MGP qui est de **soixante-seize millions six cent soixante-quinze mille FCFA (76 675 000 FCFA)**. Le tableau ci-après présente le détail de ce budget.

Tableau 9 : Budget du MGP

Activité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)					Coût total (FCFA)
		Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	
Élaboration et diffusion (15 copies sur clé USB) du Manuel MGP	15 clés USB	5000	-	-	-	-	75 000
Mission de constitution et mise en place des comités de gestion des plaintes dans la zone de Yakro et désignation du Point Focal VBG	Forfait 25 personnes	4 500 000	-	-	-	-	4 500 000
Identification et formation des membres des comités de gestion des plaintes dans la zone de Yakro							
Constitution et mise en place des comités de gestion des plaintes dans la zone d' Abidjan et désignation du Point Focal VBG	Forfait 25 personnes	1 500 000					1 500 000
Identification et formation des membres des comités de gestion des plaintes dans la zone d'Abidjan							
Mission d'Élaboration de la cartographie des prestataires spécialisés de la prise en charge des VBG/EAS/HS	5 jours	2 500 000	-	-	-	-	2 500 000
Signature d'un protocole d'accord de partage de données entre l'UGP et les prestataires							
Provision pour l'acquisition de kits d'urgence aux structures sanitaires pour la prise en charge des VBG avec atteinte à l'intégrité physique et prise en charge holistique des personnes survivantes	Provision		3 000 000				3 000 000
Mise en place des outils de collecte (formulaires, registres, boîte de suggestion)	7 comités MGP	1 400 000	700 000	700 000	700 000	700 000	4 200 000
Conception impression, vulgarisation de supports de communication adaptés (affiches, flyers, capsules audios, boîte à image, langues locales)	Forfait		7 000 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000	16 000 000

Activité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)					Coût total (FCFA)
		Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	
Fonctionnement des comités	Forfait de 312 500/mois		3 750 000	3 750 000	3 750 000	3 750 000	15 000 000
Mission de suivi du MGP	8 missions (32 jours/an)		2500000	2500000	2500000	2500000	10 000 000
Organisation de séances de sensibilisation sous forme de missions ou ateliers (travailleurs du Programme, communauté, entreprises bénéficiaires, ...)	Au moins 1/semestre		4 975 000	4 975 000	4 975 000	4 975 000	19 900 000
Budget Global							76 675 000

CONCLUSION

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) constitue un outil essentiel pour assurer la transparence, la participation et la confiance des parties prenantes dans la mise en œuvre du Programme DAICE. Il permet de recevoir, enregistrer, traiter et résoudre efficacement les plaintes et préoccupations, en favorisant le dialogue, la médiation et la recherche de solutions amiables adaptées au contexte local.

Ce dispositif contribue à prévenir les conflits, à gérer les risques sociaux et à améliorer continuellement les interventions grâce à une rétroaction systématique. En garantissant un accès facile et équitable à toutes et tous, le MGP renforce la durabilité du Programme et la cohésion sociale.

Enfin, bien qu'il ne remplace pas les voies légales, il offre une alternative rapide et adaptée pour le règlement des différends, tout en assurant un suivi rigoureux et une évaluation régulière de son efficacité.

Le succès de ce mécanisme dépend d'un suivi régulier, d'une amélioration continue et d'une collaboration étroite entre toutes les actrices et tous les acteurs, permettant non seulement de répondre aux préoccupations actuelles mais aussi d'anticiper les défis futurs liés à l'exécution du Programme DAICE.

BIBLIOGRAPHIE

1. les Accords de financement du Programme DAICE ;
2. le rapport d'évaluation du Programme DAICE ;
3. l'Évaluation du Système Environnemental et Social du Programme DAICE ;
4. le Système de Sauvegarde Intégré de la BAD actualisé (Sauvegardes Opérationnelles et leurs notes d'orientation) ;
5. le Manuel de gestion des Plaintes du Programme d'Amélioration et de mise en Œuvre de la Politique foncière Rurale (PAMOFOR) 2023 ;
6. le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) Projet de pôle Agro-Industriel dans le nord (2PAI-NORD, SAP.P-CI-AA0-030), Septembre 2024 ;
7. le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Programme Éclairage Efficace PHASE 1, Octobre 2024 ;
8. le Manuel de gestion des Plaintes du Projet d'Assainissement et de Résilience Urbaine (PARU), 2022.