

**REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE**



Union-Discipline-Travail

-----  
**MINISTÈRE D'ETAT, MINISTERE DE L'AGRICULTURE,  
DU DEVELOPPEMENT RURAL ET DES PRODUCTIONS VIVRIERES**

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

-----  
**AGENCE POUR LE DEVELOPPEMENT DE LA FILIERE RIZ  
(ADERIZ)**

-----  
**PROJET REGIONAL DE DEVELOPPEMENT DES CHAINES DE VALEUR  
RESILIENTES RIZICOLES (REWARD) EN COTE D'IVOIRE**

## **Mécanisme de Gestion des Plaintes**

**(MGP)**

**Juillet 2024**

## Table des Matières

Liste des Tableaux : .....	iii
Liste des Figures : .....	iii
Liste des Annexes : .....	iii
Sigles et acronymes .....	iv
1. Introduction.....	6
1.1. Contexte général .....	6
1.2. Description du Projet REWARD Côte d'Ivoire .....	7
1.3. Zone d'intervention .....	9
2. CONCEPTS/TERMINOLOGIE ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	10
2.1. Définition des concepts de base.....	10
2.2. Normes nationales et internationales en la matière de MGP .....	14
2.2.1. Dispositions règlementaires nationales .....	14
2.2.2. Exigences du système de sauvegarde intégré (SSI) de la BAD .....	15
3. PRÉSENTATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	15
3.1. Objectif du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	15
3.2. Méthodologie .....	16
3.3. Principes généraux.....	17
3.4. Résultats attendus.....	19
4. TYPES DE PLAINTES ET CONFLITS A TRAITER.....	20
5. CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP .....	22
5.1. Les niveaux de résolution .....	23
5.2. Composition et les rôles des organes du MGP .....	23
5.3. Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes .....	26
6. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES .....	27
6.1. Voies de transmission des plaintes/réclamations.....	27
6.2. Niveaux de réception et d'enregistrement des réclamations/plaintes .....	28
6.2.1. Le premier niveau d'introduction de la plainte est le comité primaire... ..	28
6.2.2. Le Comité Sous-préfectoral de Gestion des Plaintes et réclamations ....	28
6.2.3. Le Comité de Gestion des Plaintes .....	29

6.2.4.	Le Tribunal de Grande Instance .....	29
6.3.	Circuit de Traitement des /réclamations/plaintes et les délais de réponse ...	29
6.3.1.	Au niveau du Comité de Base de gestion des plaintes .....	29
6.3.2.	Au niveau des comités Sous-préfectoraux.....	30
6.3.3.	Au niveau du comité de gestion des plaintes.....	30
6.3.4.	Cas spécifique des plaintes sensibles.....	32
6.4.	Préparation des dossiers individuels des plaignants.....	33
6.5.	Règlement, clôture et archivage des plaintes / réclamations .....	33
7.	METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MECANISME.....	33
7.1.	Diffusion et vulgarisation du Mécanisme des outils et procédures du MGP	34
7.2.	Suivi et évaluation du MGP.....	34
8.	LES RISQUES.....	35
9.	PLAN D'ACTION ET COUT DE MISE EN ŒUVRE DU MGP .....	36
9.1.	Plan d'action.....	36
9.2.	Cout de mise en œuvre du MGP .....	39
10.	CONCLUSION .....	40
11.	Annexe .....	41

## **LISTE DES TABLEAUX :**

Tableau 1: Composantes et synthèse des activités du Projet REWARD Côte d'Ivoire.....	8
Tableau 2 : Principes généraux du MGP.....	17
Tableau 3 : Typologie des plaintes.....	20
Tableau 4 : composition et rôle des organes du MGP.....	24
Tableau 5 : Circuit et échancier du traitement de la plainte.....	31
Tableau 6: Identification de risques et des mesures d'atténuation.....	35
Tableau 7 : plan d'action opérationnel du MGP du REWARD.....	37
Tableau 8 : Budget de mise en œuvre du MGP.....	39

## **LISTE DES FIGURES :**

Figure 1: Carte de localisation de la ZIP .....	9
Figure 2 : Organigramme du MGP .....	26
Figure 3 : Organigramme de gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS etc.) .....	27

## **LISTE DES ANNEXES :**

Annexe 1 : Termes de références du MGP .....	41
Annexe 2 : Fiches d'enregistrement et de suivi des plaintes .....	61
Annexe 3 : Formulaire de clôture de la plainte.....	64
Annexe 4 : Procès-verbal de résolution de la plainte.....	67

## SIGLES ET ACRONYMES

**ADERIZ** : Agence pour le Développement de la Filière Riz

**ANADER** : Agence Nationale d'Appui au Développement Rural

**ANDE** : Agence Nationale De l'Environnement

**BAD** : Banque Africaine de Développement

**BPII** : Bonnes Pratiques Industrielles Internationales

**CBGP** : Comités de Base de Gestion des Plaintes

**CEDEAO** : Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest

**CGP** : Comité de Gestion des Plaintes

**CIES** : Constat d'Impact Environnemental et social

**CSGP** : Comité Sous-Préfectoral de Gestion des Plaintes

**CZ** : Chef de Zone

**DD** : Direction Départementale

**DR** : Direction Régionale

**EAS** : Exploitation et Abus Sexuels (EAS),

**EPI** : Equipements de Protection Individuelle

**HS** : Harcèlement Sexuel

**MCLU** : Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme

**MEF** : Ministère de l'Economie et des Finances

**MEMINADERPV** : Ministère d'Etat, Ministère de l'Agriculture du Développement Rural et des Productions vivrières

**MGP** : Mécanisme de Gestion des Plaintes

**MINEDDTE** : Ministère de l'Environnement du Développement Durable et de la Transition Ecologique

**MIRAH** : Ministère des Ressources Animales et Halieutiques

**ONG** : Organisme Non Gouvernemental

**OPA** : Organisations professionnelles agricoles

**OSC** : Organisations de la Société Civile

**P3P** : Plan de Participation des Parties Prenantes

**PAP** : Personne Affectée par le Projet

**PAR** : Plan d'Action de Réinstallation

**PGES** : Plan de Gestion

**PGP** : Plan de Gestion intégré des Pestes

**PNIA 2** : Programme National d'Investissement Agricole de deuxième génération

**SDS** : Spécialiste en Développement Social

**SIDA** : Syndrome d'Immunodéficience Acquise

**SMS** : Short Message Service

**SNDR** : Stratégie Nationale de Développement de la Riziculture

**SO** : Sauvegardes environnementales et sociales Opérationnelles

**SSE** : Spécialiste en Sauvegarde Environnementale

**SSI** : Système de Sauvegarde Intégré

**TPI** : Tribunaux de Première Instance

**UGP** : Unité de Gestion du Projet

**VBG** : Violences Basées sur le Genre

**VCE** : Violences Contre les Enfants

**VIH** : Virus de l'Immunodéficience Humaine

**ZIP** : Zone d'Intervention du Projet

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. CONTEXTE GÉNÉRAL

Le REWARD est une initiative de la Banque Africaine de Développement (BAD), entreprise dans les 15 pays de la CEDEAO, pour répondre à son engagement à financer la mise en œuvre des Compacts pour l'alimentation et l'agriculture des pays tels que présentés par leurs Chefs d'État lors du Sommet Dakar 2 « Nourrir l'Afrique : Souveraineté alimentaire et résilience », et ciblant l'appui à la production rizicole régionale.

L'objectif principal du programme REWARD est d'aider à attirer plus d'investissements et d'améliorer les modèles réussis en vue d'augmenter la productivité, la production, la transformation et la commercialisation du riz, et de combler le fossé d'autosuffisance en riz, de réduire les factures d'importation et de créer des emplois rémunérés, en particulier pour les femmes et les jeunes dans l'espace CEDEAO d'ici 2028.

Ces objectifs spécifiques sont les suivants : i) Augmenter la productivité du riz et le commerce intrarégional ; ii) Renforcer l'organisation structurelle régionale de l'écosystème rizicole ; iii) Assurer l'accès aux semences certifiées de variétés de riz améliorées résistantes au changement climatique, aux engrais, à la mécanisation, aux services de vulgarisation et au crédit en utilisant un nouveau modèle de financement PPP ; iv) Fournir un soutien aux installations de transformation et de stockage du riz.

Le programme s'articule autour des quatre composantes suivantes : (i) Composante 1 : Développement de systèmes de production de riz durables et résistants au climat afin de garantir une production adéquate de riz paddy de qualité pour approvisionner les meuniers; (ii) Composante 2 : Faciliter le commerce intrarégional du riz et les systèmes de commercialisation ; (iii) Composante 3 : Appui aux réformes politiques/réglementaires et à l'harmonisation au niveau régional/national afin d'assurer une chaîne de valeur du riz compétitive pour les importations (iv) Composante 4 : Coordination et gestion du programme.

C'est dans ce contexte qu'un financement de la BAD est envisagé par le Gouvernement Ivoirien pour la mise en œuvre du Projet REWARD Côte d'Ivoire. Ce financement est assujéti à l'élaboration des instruments de sauvegardes environnementale et sociale conformément au Système de Sauvegardes Intégrés du Groupe de la Banque Africaine de Développement. Il s'agit de l'actualisation du CIES et du Plan d'Action de Réinstallation (PAR) pour la réhabilitation du périmètre irrigué rizicole de Yaabra ; du Plan de Gestion intégré des Pestes (PGP), Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P) et du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet.

Dans l'optique d'améliorer la durabilité environnementale et sociale du Projet REWARD Côte d'Ivoire, de se conformer et aux règles et aux procédures applicables aux études relatives à l'impact environnemental des projets tels que définis par la législation ivoirienne ; il s'avère opportun d'élaborer un Mécanisme de Gestion des Plaintes. Ce mécanisme est recommandé par la Sauvegarde opérationnelle E&S 10 « Participation des parties prenantes et diffusion d'informations », en vue de favoriser l'adhésion des différentes parties prenantes au projet, et ceux dans un contexte de prévention des plaintes, de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer les interventions du Projet sur le terrain.

## **1.2. DESCRIPTION DU PROJET REWARD CÔTE D'IVOIRE**

Le projet REWARD Côte d'Ivoire s'inscrit dans les priorités du Gouvernement en matière de sécurité alimentaire et de lutte contre la pauvreté définie à travers le Programme National d'Investissement Agricole de deuxième génération (PNIA 2, 2018-2025). En effet, le PNIA 2 vise la transformation structurelle de l'agriculture ivoirienne, à travers :

- i) Le développement de chaînes de valeur intégrées capables de répondre efficacement aux opportunités du marché ;
- ii) Le développement de zones géographiques à fort potentiel (pôles de croissance agricole ou « agropoles ») qui approvisionnent de manière compétitive les principaux marchés de consommation du pays ;
- iii) L'orientation du système alimentaire du pays vers la voie d'une croissance inclusive et durable tout en générant des emplois et en assurant la sécurité alimentaire nationale.

Ce programme REWARD vient à point nommé pour aider la Côte d'Ivoire à atteindre les objectifs de couvrir la demande intérieure conformément à la Stratégie Nationale de Développement de la Riziculture (SNDR).

La synthèse des activités par composante est présentée dans le tableau 1 suivant.



**Tableau 1: Composantes et synthèse des activités du Projet REWARD Côte d'Ivoire**

<b>Composante</b>	<b>Activité</b>	<b>Localisation</b>
Composante 1 (production et productivité) : Développement de systèmes de production de riz durables et résistants au climat afin de garantir une production adéquate de riz paddy de qualité pour approvisionner les meuniers.	Réhabiliter 600 ha sur le périmètre de Yabra	Yamoussoukro
	Réaliser des études socio-techniques et environnementales 2 065 ha	Sakassou, Daloa, Bouaké, Didiévi
	Produire 800 tonnes de semences nettes	Yamoussoukro
	Appuyer l'exploitation de 1 050 ha par la fourniture d'intrants	Yamoussoukro et Sakassou
	Acquérir 12 tracteurs et 7 moissonneuses-batteuses	Yamoussoukro et Sakassou
	Fournir le conseil agricole sur 1 050 ha	Yamoussoukro et Sakassou
Composante 2 (transformation et commercialisation) : Développement de groupements de transformation du riz, de l'agro-industrie et de liens commerciaux pour la facilitation du commerce	Réaliser l'audit de conformité environnementale de 60 mini-rizeries (2t/h) existantes	Détaillé dans le fichier Excell des unités
	Réaliser des études techniques et environnementales pour la construction de 5 magasins de 3000T	Abidjan, Yamoussoukro, Daloa, Sakassou et Soubré
	Améliorer la gouvernance et le modèle économique intégré de 30 mini-rizeries	Yamoussoukro, Bouaké
	Renforcer la capacité des acteurs commerciaux	Yamoussoukro, Bouaké
	Renforcer la capacité des riziers et des transformateurs locaux en matière de technologie d'usinage du riz, de contrôle de la qualité et de classification de la gestion des processus afin d'améliorer la compétitivité du riz usiné localement	Yamoussoukro et Bouaké
	Acquérir 75 000 emballages de riz	Yamoussoukro et Bouaké
	Renforcer le mécanisme de régulation des prix, de la qualité et des aspects normatifs	Yamoussoukro
Composante 3 : Appui aux réformes politiques/réglementaires et à l'harmonisation au niveau régional/national afin d'assurer une chaîne de valeur du riz compétitive pour les importations	Renforcer les systèmes régionaux et nationaux de gestion et de suivi basés sur les technologies numériques en ligne avec l'Observatoire du riz de la CEDEAO (ERO).	Ensemble des six régions cible du Projet REWARD
Composante 4 : Coordination et gestion du programme	Charger de la coordination, du contrôle et du suivi-évaluation des activités du Projet	Ensemble des six régions cible du Projet REWARD

### 1.3. ZONE D'INTERVENTION

Les activités du Projet Régional de Développement de Chaines de Valeur Résilientes pour le riz (REWARD) en Côte d'Ivoire couvrent six (6) régions à savoir le Haut-Sassandra, la Nawa, le Gôh, le Marahoué, le Gbêkè et le District de Yamoussoukro La carte suivante donne la zone d'intervention du projet (ZIP) (Figure 1). Il sera mis en œuvre sur une période de trois (03) ans, et placé sous la tutelle technique du Ministère d'Etat, Ministère de l'Agriculture du Développement Rural et des Productions vivrières, (MEMINADERPV) et sous la tutelle financière du Ministère en charge de l'économie et celui des finances et du budget.

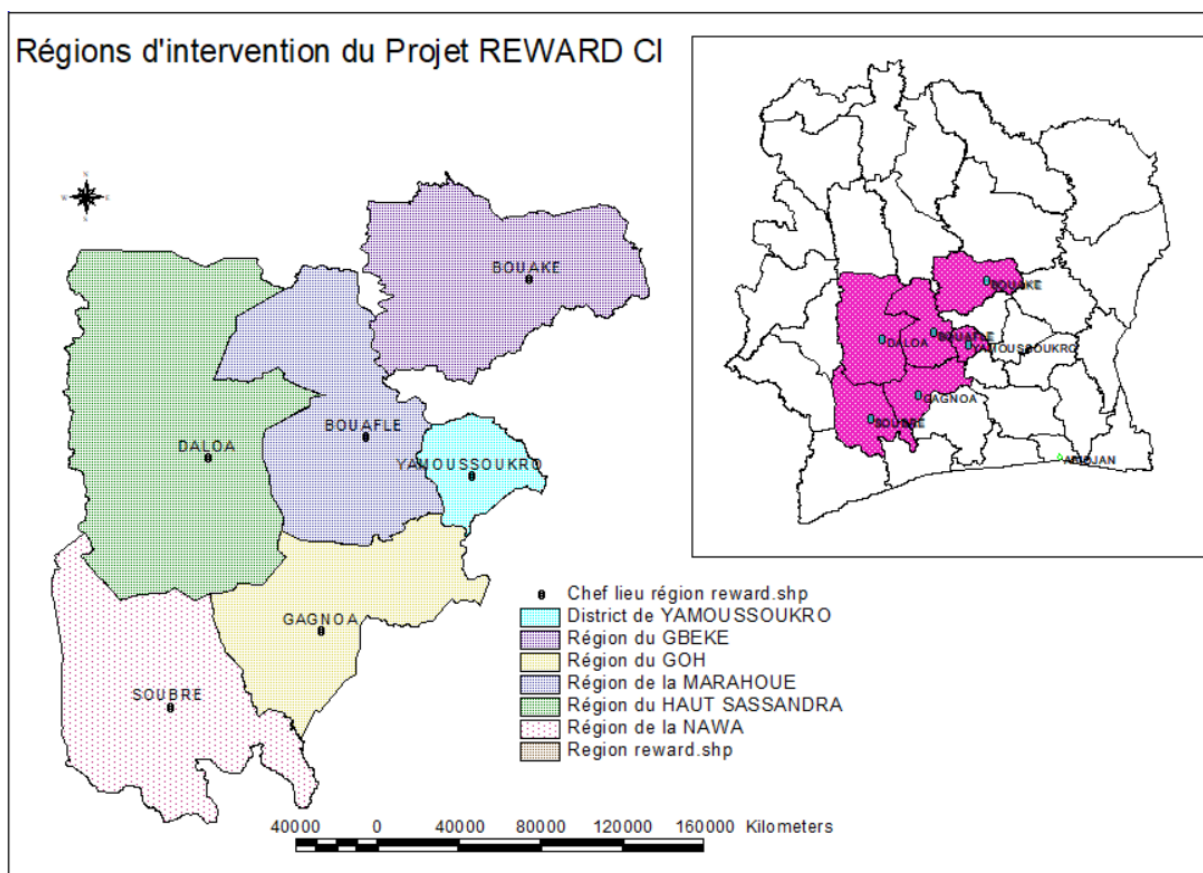


Figure 1: Carte de localisation de la ZIP

Source : Projet REWARD 2024

Cependant, l'essentiel des activités (travaux de réhabilitation des périmètres, les appuis à la production et le renforcement des capacités des acteurs) sera concentré dans le District Autonome de Yamoussoukro (Sous-Préfecture de Yamoussoukro ; périmètre rizicole de Yaabra) et dans la région de Gbêkè (département de Sakassou ; périmètre rizicole de la Loka). Les quatre (4) autres régions (Haut Sassandra, Nawa, Gôh et Marahoué) bénéficieront de quelques activités telles que la réalisation d'études

techniques et environnementales qui serviront à l'exécution de futurs projets d'aménagement répondant aux attentes techniques et aux normes environnementales en vigueur.

## 2. CONCEPTS/TERMINOLOGIE ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

### 2.1. DÉFINITION DES CONCEPTS DE BASE

L'approche définitionnelle des différentes notions réalisée ci-dessous est une construction conceptuelle qui donne la signification et le sens qui leur sont assignés dans le cadre du présent Projet.

**Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) :** 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.

Dans le contexte du Projet REWARD Côte d'Ivoire, le mécanisme de gestion des plaintes se définit comme une procédure non judiciaire de règlement de différends à travers lequel les bénéficiaires dudit projet déposent une plainte/ réclamation et reçoivent une réponse à leurs préoccupations. Il peut s'entendre également comme un ensemble de procédures simples qui donnent accès aux bénéficiaires à un moyen sûr de faire entendre des plaintes dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du projet.

**Célérité :** Toutes les réclamations sont traitées dans un bref délai pour éviter tout autre dommage éventuel.

**Admissibilité :** Processus visant à déterminer la recevabilité de la 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 projet.

**Ayant-droit :** Un ayant-droit dans le cadre du MGP est toute personne physique ou morale dont les plaintes/griefs sont recevables au MGP. Il s'agit de tout individu, tout groupe ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésé dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet. Ces personnes peuvent être les différents bénéficiaires

dudit projet ; les acteurs de l'environnement social immédiat ; des structures de mise en œuvre, des associations de défense des droits humains, les ONG, etc.

**Enregistrement** : Processus, qui prend en compte les critères d'Éligibilité, consistant à inscrire dans le registre de suivi du Mécanisme de Gestion des Plaintes. Cette étape précise qu'une plainte a été reçue et qu'elle satisfait aux conditions de recevabilité tels que définies dans le Mécanisme de Gestion de Plaintes.

**Comité de gestion des plaintes** : Instance de résolution des plaintes composée de plusieurs membres et présidée soit par une autorité administrative, soit par autorité coutumière ou d'un représentant du REWARD selon les cas, et des représentants des différentes parties prenantes du projet mandatés par l'unité de coordination du Projet et le dispositif du Mécanisme de Gestion des Plaintes pour contribuer à l'un ou l'autre des trois volets de traitement des plaintes : Éligibilité et enregistrement ; Traitement ; Résolution et clôture.

**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 ».

**Conflit** : C'est un différend entre deux ou plusieurs parties prenantes du projet se caractérisant par des tensions, des désaccords et des polarisations. 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 Projet 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 Réclamation.

**Partie prenante** : Personne ou groupe de personnes ou organisation qui : (i) est directement et/ou indirectement affectée par le projet (ii) a des intérêts dans le projet (iii) ou est susceptible d'influencer le projet.

**Plaignant(e)** : partie prenante du projet (individu ou groupe) qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le projet, qu'elle veut voir traiter et/ou résoudre par le projet.

**Plainte** : Expression orale ou écrite d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les personnes affectées par le projet (PAP) et/ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet. Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet 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 projet, le respect des procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et le PGES de chantier, PAR, etc.). Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre du Projet peuvent également porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. C'est le cas pour des plaintes 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.

**Plainte anonyme :** une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des réclamations.

**Les préoccupations :** elles sont des questions, des demandes d'informations ou des perceptions générales sans corrélation avec un impact ou un incident particulier. Si ces préoccupations ne trouvent pas de réponse satisfaisante pour leur émetteur, elles peuvent se transformer très vite en plaintes. Bien qu'il ne soit pas obligatoire d'enregistrer les préoccupations comme des plaintes officielles, elles doivent être consignées dans un système de gestion approprié afin que les tendances qui s'en dégagent puissent être identifiées et traitées pour le cas où elles pourraient dégénérer

**Personne Affectée par le Projet (PAP) :** Toute personne physique ou morale, exposée de manière temporaire ou permanente, aux risques ou impacts induits par le Projet mais aussi toute personne qui, à cause d'une acquisition de terres pour l'exécution du projet, perd, en totalité ou en partie, de manière permanente ou temporaire, un titre, un droit, ou un intérêt sur (a) de(s) maison(s), des terre(s) ou d'autres types de biens ; (b) des cultures ou des arbres ; ou (c) voit son revenu affecté.

**Réclamation :** Demande écrite déposée auprès d'une instance de gestion des plaintes conformément au présent Règlement. Il s'agit, en d'autres termes, d'une expression de mécontentement ou d'insatisfaction émanant de quiconque estimant que le Projet a failli à ses obligations d'honorer un engagement déclaré ou de quiconque qui a été lésé par la compensation ou d'autres actions effectuées par le projet en question. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation de préjudice subi et/ou une action correctrice

**Requête :** Besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.

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

**Grief** : un grief est un motif de plainte, un reproche. Ce terme désigne des doléances, des reproches que l'on a envers un tiers (personnes, 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.

**Source de conflit** : Il s'agit des facteurs endogènes ou exogènes au projet susceptible d'enclencher ou d'alimenter un conflit : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d'héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, etc.

**Conciliation** : processus structuré de résolution à l'amiable d'un désaccord entre les parties. Reposant sur la responsabilité et l'autonomie des parties et la confidentialité des échanges, la conciliation mobilise l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel.

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

**Abus sexuel/sérvices sexuels** : 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.

**Exploitation sexuelle** : une forme de violence utilisée à des fins sexuelles et commerciales. Elle comprend donc la participation à la prostitution, à la distribution, à la possession et à la production de pornographie, à l'esclavage sexuel, ou au tourisme sexuel.

**Violence basée sur le genre** : tout acte de nature à causer du mal ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques aux femmes et/ou hommes, y compris des menaces à travers de tels actes, la coercition ou la privation arbitraire de la liberté.

**Représentant** : Personne ou organisation dûment habilitée par l'Auteur (les Auteurs) de la plainte à le représenter et à agir en son nom concernant une Réclamation déposée auprès du Dispositif de gestion de plaintes.

**Témoign** est quelqu'un qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu, ou entendu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement.

## 2.2. NORMES NATIONALES ET INTERNATIONALES EN LA MATIÈRE DE MGP

### 2.2.1. Dispositions réglementaires nationales

En Côte d'Ivoire, il n'existe pas encore de politique et de norme nationale qui précisent et définissent clairement les exigences et les modalités d'un mécanisme de gestion des plaintes d'un Projet.

Cependant, pour les projets entraînant des réinstallations avec déplacement économique (perte de cultures et revenus) et ceux qui, dans leur réalisation causent ou sont susceptibles d'entraîner des préjudices environnementaux et sociaux, font l'objet d'une législation composée de lois, décrets et de textes réglementaires prévus à cet effet.

L'on peut énumérer, entre autres, les textes légaux et réglementaires suivants :

- ✓ **Loi portant Constitution de la République de Côte d'Ivoire** : La Loi n°2016-886 du 8 novembre 2016 portant constitution de la République de Côte d'Ivoire adoptée par référendum le 30 octobre 2016 prévoit plusieurs dispositions selon lesquelles : « le droit à un environnement sain est reconnu à tous », et en son article 28 : « la protection de l'environnement et la promotion de la qualité de la vie sont un devoir pour la communauté et pour chaque personne physique ou morale ».

La pertinence de ce texte juridique s'inscrit dans le cadre de la réalisation des activités du REWARD en ce sens qu'il constitue le fondement de l'ensemble des devoirs de l'Etat.

- ✓ **Loi 2023-900 du 23 novembre 2023 portant code de l'environnement** qui, en ses articles 2 ; 12 à 16 présente et définit les règles relatives aux impacts et à la protection de l'environnement et prévoit le droit à la participation des populations bénéficiaires des projets dans le cadre de l'élaboration des procédures et les prises de décisions concernant la probabilité d'impact sur l'environnement.
- ✓ **Décret n° 97-393 du 9 juillet 1997 portant création et organisation d'un établissement public à caractère administratif dénommé Agence Nationale de l'Environnement (ANDE)**. L'Agence Nationale de l'Environnementale (l'ANDE) est l'organisme national chargé de recevoir et de traiter les plaintes liées aux impacts environnementaux et sociaux des projets / programmes.

- ✓ **Arrêté interministériel n°453/ MINADER/MIS/ MIRAH/ MEF/ MCLU/ MEER/ MPEER/ SEPMBPE du 01 août 2018** portant fixation du barème d'indemnisation pour destruction ou projet de destruction des cultures et autres investissements en milieu rural et abattage d'animaux d'élevage.

L'indemnisation correspond à la destruction des cultures. Les indemnités sont déterminées à partir de barèmes fixés par les services du ministère chargé de l'agriculture, ou d'estimations d'après des prix courants et connus, pratiqués dans la région considérée. La compensation correspond à la perte de la source du revenu agricole qui peut être tiré de l'exploitation du sol.

## 2.2.2. Exigences du système de sauvegarde intégré (SSI) de la BAD

Dans sa quête pour atteindre son objectif principal d'aider les pays africains à atteindre le développement économique et le progrès social, la Banque reconnaît que le droit à une participation effective à la prise de décision est essentiel pour le développement de sociétés inclusives et justes. Elle consacre ainsi une sauvegardes environnementales et sociales opérationnelles à l'« Engagement des parties prenantes et diffusion d'information » ; SO 10.

La SO10 fourni aux parties affectées par le projet des moyens accessibles et inclusifs pour apporter leur contribution, soulever des problèmes, des questions, des propositions, des préoccupations et des griefs, et permettre aux emprunteurs de répondre à ces griefs et de les gérer à travers un mécanisme de gestion des plaintes.

Le mécanisme de gestion des plaintes stipule que l'Emprunteur répondra à temps aux préoccupations et aux doléances des parties affectées par le projet au niveau de la performance environnementale et sociale du projet. A cette fin, l'Emprunteur proposera et mettra en œuvre un mécanisme de de gestion des plaintes pour recevoir et faciliter la résolution de ces préoccupations et griefs.

## 3. PRÉSENTATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

### 3.1. OBJECTIF DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du REWARD CI vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des plaintes opérationnel, rapide, efficace, participatif, adapté au contexte et accessible à toutes les parties prenantes du projet (surtout aux femmes, jeunes et autres groupes vulnérables), et qui permet de prévenir ou résoudre les écarts/préjudices et les conflits par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable à l'exception des plaintes EAS / HS qui ne seront jamais soumises à de tels règlements.



Le mécanisme a ainsi pour objectifs de mettre à la disposition des personnes ou communautés potentiellement affectées par les activités du Projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du projet ; et d'identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées.

L'un de ses principaux objectifs est d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution amiable dans autant de situations que possible, préservant ainsi l'intérêt supérieur des plaignants et l'image du projet en limitant les risques, facteurs de blocage et de retard pour le bon déroulement du projet, inévitablement associés à une action en justice. Les personnes signalant des plaintes concernant le EAS/HS auront toujours la possibilité de demander justice à tout moment du processus, mais uniquement avec le consentement explicite et éclairé de la survivante.

Ce mécanisme n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes et des conflits. Toutefois, il permet de s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes et reliées aux activités du Projet soient promptement écoutées, analysées, traitées et documentés dans le but de détecter les causes, prendre des actions correctives et éviter des injustices ou discrimination et une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

### **3.2. MÉTHODOLOGIE**

Pour atteindre les objectifs de l'étude, il a été adopté l'approche suivante :

- ✓ Une recherche documentaire a été faite avec tous les documents sur le projet avec l'appui de la Banque Africaine de Développement (BAD) notamment : le CIES actualisé de la réhabilitation du périmètre de Yaabra, le Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P) et l'aide-mémoire du projet.
- ✓ Aussi, le point focal de la préparation du projet en collaboration avec un consultant a identifié l'ensemble des parties prenantes afin de les comprendre selon les divers paramètres tels que le niveau d'influence/pouvoir et le niveau d'intérêt en lien avec le projet.

Compte tenu que la gestion des plaintes est un élément fondamental de l'engagement de tout projet vis à vis des parties prenantes, le point focal a mené des activités d'information et de sensibilisation de tous les acteurs directement et indirectement touchés par le projet pour leur expliquer et confirmer leur disponibilité à échanger pour réaliser les actions nécessaires à l'amélioration de la qualité des interventions du projet et obtenir une adhésion totale des populations bénéficiaires.

### 3.3. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Dans le cadre du Projet REWARD CI, les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles et de stigmatisation est souvent redoutée chez les plaignants.

Pour s'assurer qu'un mécanisme de gestion des plaintes est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il a des chances d'être utilisé, il faut respecter les principes fondamentaux qui sont consignés dans le tableau suivant.

**Tableau 2 : Principes généraux du MGP**

<b>Principes</b>	<b>Mesures d'applications</b>
<b>Participation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes,</li><li>• Intégrer pleinement le MGP aux activités du projet,</li><li>• Faire participer les populations, ou groupes d'utilisateurs, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.</li></ul>
<b>Sécurité/confidentialité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire,</li><li>• Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles (Violences basées sur le Genre (VBG), Exploitation et Abus Sexuels (EAS) et Harcèlement Sexuel (HS)),</li><li>• Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles.</li></ul>
<b>Présentation de toutes les options aux plaignants</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant</li></ul>
<b>Mise en contexte et pertinence</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Localiser le MGP de façon qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre,</li><li>• Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes</li></ul>

<b>Principes</b>	<b>Mesures d'applications</b>
<b>Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ...</li> <li>• Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte,</li> <li>• Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes,</li> <li>• Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.</li> </ul>
<b>Impartialité /objectivité/ Neutralité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes,</li> <li>• Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée</li> <li>• Traiter, au nom de l'équité dans la démarche, chaque plainte de manière cohérente et en faisant preuve de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjugés si le problème est fondé ou non</li> </ul>
<b>Transparence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait.</li> <li>• Communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre,</li> <li>• Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement</li> </ul>
<b>Prévisibilité/Rapidité :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réagir promptement à tous les plaignants,</li> <li>• Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape,</li> <li>• Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes</li> </ul>
<b>Simplicité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes</li> </ul>
<b>Rétroactivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant</li> </ul>
<b>Approche centrée sur les victimes de EAS/HS</b>	<p>Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le</p>

Principes	Mesures d'applications
	<p>bien-être du/de la victime reste au centre pour toutes les questions et les procédures.</p> <p>À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.</p>

### 3.4. RÉSULTATS ATTENDUS

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est élaboré conformément aux exigences du SSI et au respect du principe de Participation des parties prenantes et diffusion d'information du Système de Sauvegardes Intégré (SSI) de la Banque Africaine de Développement (BAD).

Le manuel du mécanisme de gestion des plaintes doit être transparent, accessible à toutes les parties prenantes du projet et devra donner assurance et confiance à ces derniers.

Il doit contenir :

- a) Une définition de concepts/terminologie et des principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes dans une compréhension des droits et libertés fondamentaux ;
- b) Une identification et une catégorisation des plaintes ;
- c) Une présentation de l'organisation et du fonctionnement du mécanisme ;
- d) Des précisions sur les modalités de suivi évaluation, de communication et de rapportage liées au mécanisme ;
- e) Une évaluation des ressources liées à l'opérationnalisation du mécanisme ;
- f) Une méthodologie de traitement des allégations/plaintes de type EAS/HS qui pourraient survenir.
- g) Des dispositions et mécanismes d'opérationnalisation du MGP (documentation associée, mise ne place des comités locaux de gestion des plaintes, renforcement des capacités des organes du mécanisme, communication et vulgarisation, plateformes numériques, moyens financiers, etc.) ;
- h) Un plan d'action d'opérationnalisation du MGP ;
- i) La définition d'indicateur de suivi de la mise en œuvre du MGP
- j) Un plan de communication sur le MGP ;
- k) Des modalités et mécanismes de suivi, d'amélioration et de mise à jour du MGP.

#### 4. TYPES DE PLAINTES ET CONFLITS A TRAITER

L'analyse des données de terrain recueillies dans la zone d'intervention du Projet REWARD CI et les retours d'expériences de projets initiés dans le cadre de la mise en œuvre de la SNDR ont permis d'identifier, de dégager d'un point de vue typologique et de prévenir les éventuels conflits qui pourraient constituer une entrave à la réalisation des activités du REWARD CI, ainsi que leurs différentes causes.

Plusieurs types de plaintes peuvent surgir lors de la mise en œuvre des activités du Projet. Dans la pratique, les plaintes et conflits qui apparaissent au cours de la mise en œuvre d'un projet ou programme peuvent par exemple porter sur les éléments inscrits dans le tableau suivant ainsi que les motifs souvent y afférents. Partant de ce fait, ces plaintes et conflits potentiels sont ainsi cités ci-dessous sans toutefois prétendre présenter une liste exhaustive des situations auxquelles sera confronté le Projet REWARD. Cependant, le fonctionnement du présent mécanisme de gestion de plaintes permettra de faire une mise à jour régulière des situations conflictuelles en rapport avec le Projet.

**Tableau 3 : Typologie des plaintes**

Type	PLAINTES	SOURCES/CAUSES
1	Demande d'informations ou doléances	Manque/ insuffisance d'informations au sujet du projet (opportunités offertes en termes d'emploi, demandes d'aides liées aux interventions du projet)
2	Plaintes liées à l'exécution des marchés, de sous-traitance et d'expertises	Non-respect des clauses contractuelles ; Corruption ; Favoritisme ; Retard de décaissement des ressources ; Mauvaise qualité des services des prestataires ; Non-respect des us, coutumes et interdits des localités d'accueil ;
3	Plaintes liées aux travaux de réhabilitation	Nuisance sonore, olfactive Pollution atmosphérique (émissions de poussières), des eaux et sols Production des déchets solides et liquides Non-respect des us et coutumes Accidents /incidents (de circulation, de travail ...) Perte de la biodiversité végétale et animale Repli de chantier ; Non-paiement des créances ; Phase d'exploitation des infrastructures (mauvaise qualité, etc.).

Type	PLAINTES	SOURCES/CAUSES
		Restrictions d'accès aux habitations et aux lieux des activités économiques Perturbation des activités socio-économiques Conflits entre travailleurs du Projet et populations riveraines pour diverses raisons.
4	Plaintes liées aux conditions de travail en phase travaux et autres	Recrutement de la main d'œuvre locale Recrutement de la main d'œuvre féminine Travail des enfants sur le chantier et autres activités découlant du chantier Non-respect des normes de travail (volume et au temps de travail, qualité des engins sur les chantiers, absence de EPI...) Accidents de travail Harcèlement et attouchement sexuel dans le cadre du travail Rémunération insatisfaisantes ou retard des rémunérations Refus de paiement du personnel de l'entreprise de travaux Endettement du personnel de l'entreprise de travaux auprès des vendeuses denrées alimentaires Vol au niveau du chantier
5	Plaintes liées aux pertes ou à l'affectation de biens physiques	Perte de cultures ; Destruction de champs ; Désaccords sur les limites des parcelles, la propriété d'un bien, l'évaluation d'une parcelle. Désaccords sur les mesures de réinstallation (montants de la compensation, type de compensation, etc.).
6	Plaintes liées à l'octroi des équipements de mécanisation pour les opérations de préparation de sol, de récolte et de post-récolte.	Retard de paiement des fournisseurs ; Mauvais ciblage des bénéficiaires ; Corruption. Sentiment de discrimination dans l'accès aux avantages du projet Non prise en compte de la dimension genre et ou des droits des personnes vulnérables : exclusion des femmes, des personnes âgées, des personnes vivant avec un handicap ou avec VIH/SIDA des activités du projet par stigmatisation ;

Type	PLAINTES	SOURCES/CAUSES
7	Plaintes liées aux formations et à l'organisation des sessions	Non-respect des procédures et critères de sélection des participants ; Critères de choix des participants <sup>5</sup> non pertinents ; Favoritisme ; Mauvaise qualité des prestations, ; Non versement des perdiems ; Mauvaise organisation pratique des sessions de formation ; Défaillance du comité d'organisation (logistique) ; Mauvaise qualité des prestations ; Retard de paiement des honoraires des consultants ;
8	Plaintes liées aux Violences basées sur le Genre (VBG), Exploitation et Abus Sexuels (EAS), Harcèlement Sexuel (HS) et les Violences Contre les Enfants (VCE)	Agressions verbales ou physiques ; Harcèlement moral ; Harcèlement sexuel ; Exploitation et abus sexuels y compris les viols et tentatives de viol ; Restriction d'accès aux opportunités et services offerts ; L'emploi des mineurs sur les chantiers ou dans les entreprises (personnels de chantier...).

Les plaintes de type 8 sont des plaintes de nature sensible, pour lesquelles les usagers doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux. De même, un mode de traitement particulier sera réservé à ce type de plaintes, pour préserver la confidentialité dans le traitement des données. Le projet veillera à l'identification, au mapping par rapport aux sites des travaux prévus et à l'évaluation des capacités des structures offrant déjà des services de prises en charge de ces types de plaintes en vue de les impliquer comme parties prenantes aux dispositions du présent MGP.

## 5. CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP

Il englobe les niveaux de résolution des plaintes, la composition et les rôles des membres des différents organes ainsi que l'organigramme d'implémentation du MGP et des VBG/EAS/HS.

## **5.1. LES NIVEAUX DE RÉOLUTION**

Pour une gestion participative et efficace des plaintes/réclamations issues de la mise en œuvre des activités du projet REWARD, quatre (04) niveaux de gestion des plaintes ont été identifiés et se déclinent comme suit :

- ✓ Niveau 1 : Comités de Base de Gestion des Plaintes (CBGP) ;
- ✓ Niveau 2 : Comité Sous-Préfectoral de Gestion des Plaintes (CSGP) ;
- ✓ Niveau 3 : UGP/MEMINADERPV ;
- ✓ Niveau 4 : Tribunaux de Première Instance et les sections de tribunal (TPI).

Les éventuels plaignants peuvent saisir directement le /les niveau(x) qu'ils jugeront pertinents pour faire enregistrer leur plainte et se faire justice dans le délai.

Par ailleurs, il faut noter que la réception des plaintes EAS/HS se fera uniquement par les points focaux féminins des comités de gestion des plaintes au niveau village et commune qui seront tous formés pour la réception de telles plaintes. Les survivant(e)s seront immédiatement référés vers les prestataires de service VBG locaux partenaires du projet.

## **5.2. COMPOSITION ET LES RÔLES DES ORGANES DU MGP**

La composition des différents comités et le rôle des membres des organes sont décrits dans le tableau ci-dessous :



**Tableau 4 : composition et rôle des organes du MGP**

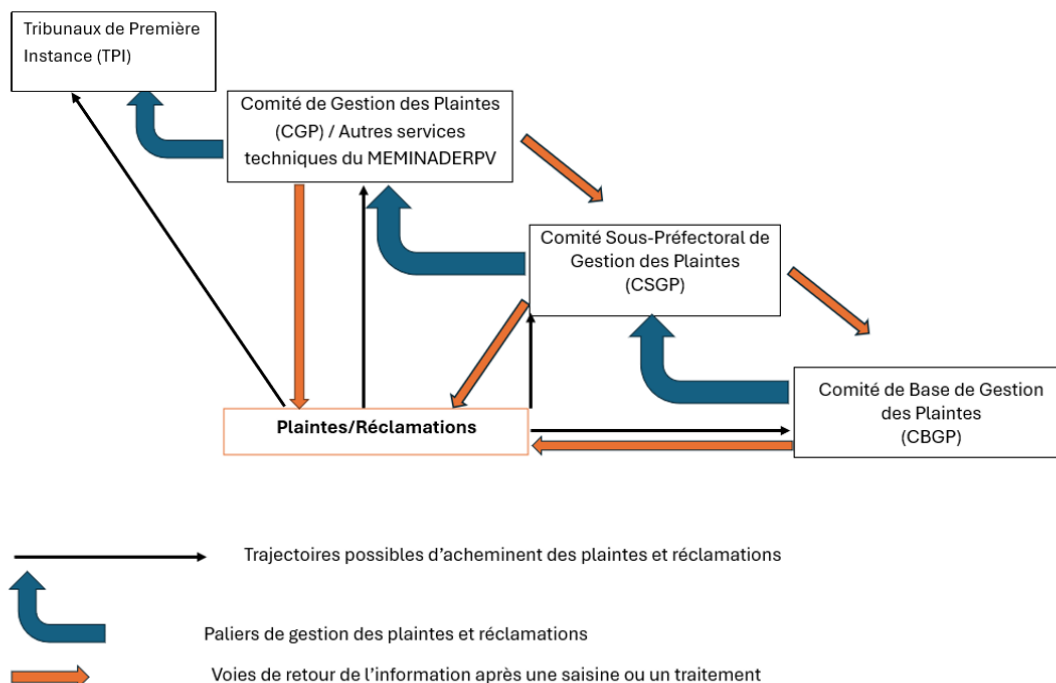
ORGANES	Composition	RÔLE
Comité de Base de Gestion des Plaintes (CBGP)	Le chef du village ou son représentant Le président des jeunes ou son représentant La présidente des femmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ;</li> <li>-Informers l'UGP et le niveau Sous-Préfectoral de l'état des lieux des plaintes reçues, enregistrées et traitées ;</li> <li>-Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ;</li> <li>-Engager avec le plaignant une négociation pour une résolution à l'amiable de la plainte, sauf pour les plaintes EAS/HS;</li> <li>-Transférer les plaintes non résolues au niveau sous préfectoral ;</li> <li>-Etablir les PV ou rapports de session en quatre (04) exemplaires dont un pour archive et les autres pour chacune des parties (Comité sous-préfectoral , l'UGP et plaignant).</li> <li>-Pour ce qui est des plaintes liées aux VBG/EAS/HS), deux (02) personnes (une femme et un homme) confirmées comme disponibles pour recevoir et référer les plaintes EAS/HS aux prestataires de service VBG/EAS/HS seront désignées comme points focaux. Leur rôle se limitera à la réception et au référencement. La vérification et la gestion des plaintes EAS/HS seront effectuées par les prestataires de services VBG EAS/HS.</li> </ul>
Comité Sous-Préfectoral de Gestion des Plaintes (CSGP)	Le sous-préfet Le Chef de Zone ANADER , DD MEMINADER ADERIZ Le représentant de l'UGP	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ;</li> <li>-Informers l'UGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées,</li> <li>-Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ;</li> <li>-Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte, sauf pour les plaintes EAS/HS;</li> <li>-Convenir rapidement avec l'UGP de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ;</li> <li>-Établir les PV ou rapports de session en trois (03) exemplaires dont un pour archive et les autres pour chacune des parties (Comité sous-préfectoral , l'UGP et plaignant) ; etc.</li> </ul>
Comité de Gestion des Plaintes (CGP) / Autres services techniques du MEMINADERPV	UGP et les Directions Centraux du MEMINADER	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des comités ;</li> <li>-Prendre part aux sessions du CCGP, veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes ;</li> <li>-Évaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ;</li> <li>-Négocier avec les PAP les modalités de règlement des indemnisations, et liquider les indemnisations si nécessaires ;</li> <li>-Documenter et archiver conséquemment le processus ;</li> </ul>

ORGANES	Composition	RÔLE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ;</li> <li>-S'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ; analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP.</li> <li>-Établir les PV ou rapports de session en deux (02) exemplaires dont un pour archive et un autre pour le plaignant.</li> </ul>
Tribunaux de Première Instance (TPI)	Les magistrats du siège, les juges d'instruction, les juges d'enfants, les juges de tutelle, autres juges et autorités judiciaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Recueillir et résoudre les plaintes qui n'ont pas abouti à une résolution finale aux niveaux 1 ,2 et 3</li> </ul>

**Source :** Projet REWARD, 2024

### 5.3. ORGANIGRAMME DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

La structuration des organes du présent MGP se présente comme suit :



**Figure 2 : Organigramme du MGP**

Le MGP doit être un dispositif rassurant, qui garantit la sécurité des parties prenantes souhaitant formuler une plainte, notamment une plainte sensible. Le plus souvent, la dénonciation des questions sensibles expose le/ la plaignant(e) à des risques divers. La BAD préconise que lorsque le risque de EAS/HS ou de VBG a été identifié et/ou une plainte connexe a été déposée/enregistrée, le MGP doit inclure une expertise technique pertinente et des dispositions correctives. Dans le cadre du projet REWARD CI l'organigramme de gestion des plaintes sensibles est présentée la figure suivante.

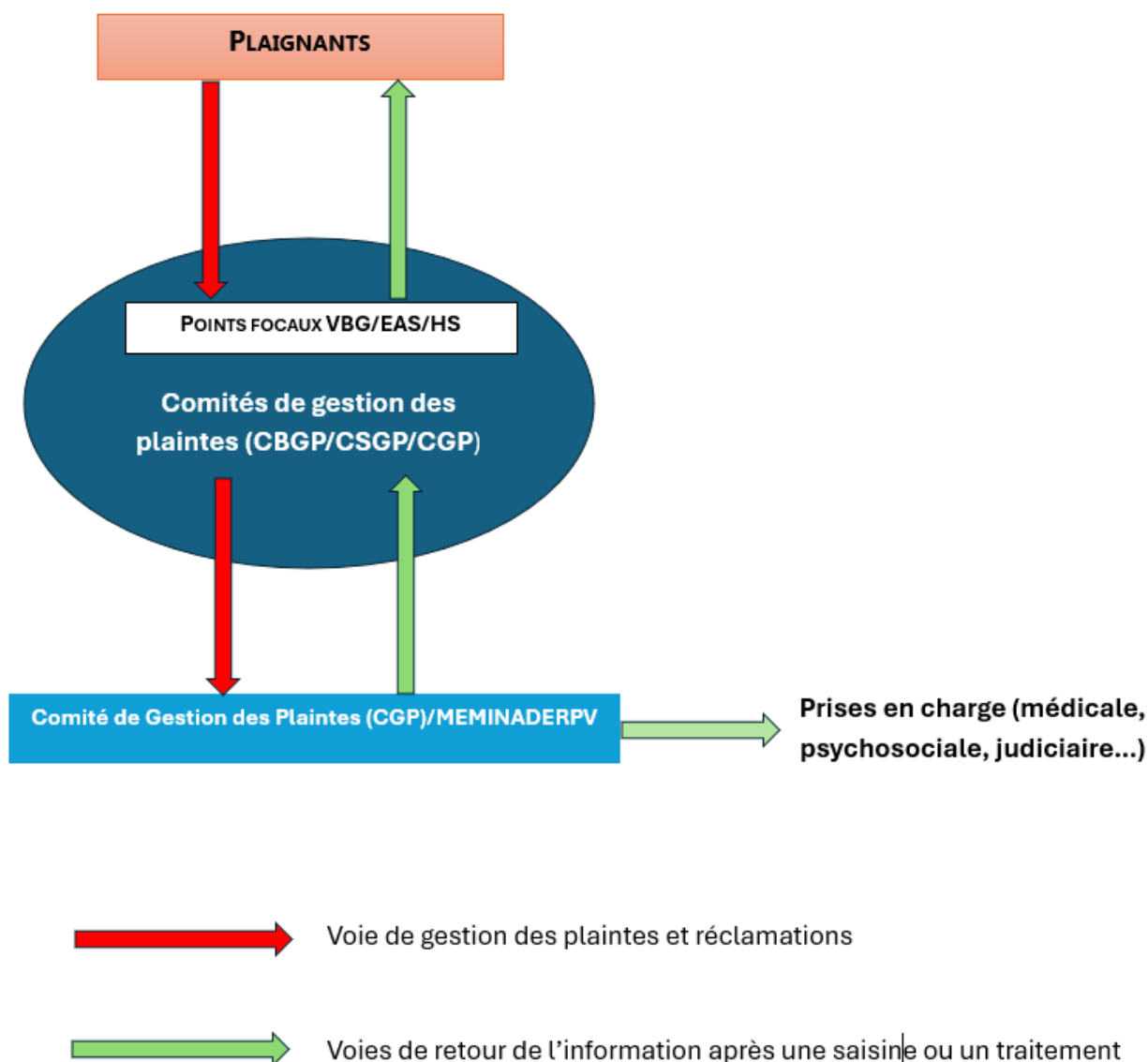


Figure 3 : Organigramme de gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS etc.)

## 6. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES

### 6.1. VOIES DE TRANSMISSION DES PLAINTES/RECLAMATIONS

Le dépôt des plaintes peut suivre une combinaison de plusieurs approches comme suit :

- ✓ Par auto-saisine des différentes structures de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision, des articles de presse, d'émissions radiophoniques, de publications sur les réseaux sociaux ;
- ✓ Par courrier formel transmis (directement ou par la poste) ou courrier électronique ;

- ✓ Par appel téléphonique / plaintes verbales : sur le numéro vert ou sur les autres numéros de téléphone disponibles ou par envoi d'un SMS, d'un texto WhatsApp aux numéros de téléphone disponibles.

## **6.2. NIVEAUX DE RECEPTION ET D'ENREGISTREMENT DES RECLAMATIONS/PLAINTES**

La procédure de réception et d'enregistrement des plaintes comprends :

- ✓ Accusé de réception
- ✓ Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (un numéro) ;
- ✓ Informer les plaignant (e)s des étapes et du processus de traitement des plaintes ;
- ✓ Respecter les délais de traitement arrêtés

Quatre (04) instances de gestion des griefs et des réclamations sont requises dans le cadre du présent projet comme mentionné plus haut.

### **6.2.1. Le premier niveau d'introduction de la plainte est le comité primaire**

La plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du Comité de Base. Le membre saisi a obligation de porter l'information, dans un délai maximum de un jour, au Président du comité de Base de gestion des griefs et des réclamations pour toutes fins utiles.

Ainsi, le responsable (Président) du Comité réunit les membres et le plaignant pour avoir de plus amples informations sur la plainte. A cette rencontre, le plaignant remplira en quatre (04) exemplaires la fiche de plainte (destinée au CBGP, CSGP, à l'CGP/MEMINADERPV et au plaignant) qui sera mise à sa disposition par le président du Comité. Cet acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte au premier niveau (villages).

Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

### **6.2.2. Le Comité Sous-préfectoral de Gestion des Plaintes et réclamations**

Ce comité de deuxième niveau reçoit les plaintes qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant au premier niveau. En sus, ils peuvent recevoir directement les plaintes venant des plaignants sans pour autant que ces derniers ne passent par le niveau village. Dans tous les cas, le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

### 6.2.3. Le Comité de Gestion des Plaintes

Ce troisième niveau du mécanisme reçoit les plaintes qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant au second niveau. Il est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

Les plaintes relatives aux questions de VBG/EASHS seront réceptionnées et enregistrées par le Spécialiste en sauvegardes sociales, qui en est le point focal, tout en respectant le principe de confidentialité et d'anonymat. Concernant les plaintes EAS/HS, la cellule joue le rôle de suivi du respect du circuit de référencement et de traitement.

### 6.2.4. Le Tribunal de Grande Instance

Cette étape correspond à la saisine des tribunaux compétents en cas de non-satisfaction du plaignant après l'épuisement ou pas de toutes les voies de recours à l'amiable possibles. Les frais liés au processus judiciaires sont pris en charge par le ou la survivant (te). La victime si elle n'a pas les moyens de se procurer un avocat, est assistée par un avocat commis d'office par l'Etat.

## 6.3. CIRCUIT DE TRAITEMENT DES /RECLAMATIONS/PLAINTES ET LES DELAIS DE REPONSE

### 6.3.1. Au niveau du Comité de Base de gestion des plaintes

Le président du Comité de gestion des plaintes/ou le point focal du comité au niveau du village accuse réception des plaintes transmises et fixe une date pour la tenue d'une session du comité dans un délai de trois (03) jours, pour recevoir le(s) plaignant(s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte et enregistrer celle-ci. Ainsi, le Comité peut disposer de sept (07) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

- ✓ **Si la plainte est jugée fondée et recevable**, après les investigations approfondies, le comité de Base de gestion des plaintes le signifie au(x) plaignant(s) et entame les négociations pour une solution à l'amiable. **Si un accord satisfaisant est trouvé entre le(s) plaignant(s) et les membres du comité primaire**, la plainte est clôturée à ce niveau.
- ✓ **Si la plainte est jugée non fondée et irrecevable**, (quand la plainte n'a pas de relation avec les activités du Projet REWARD) cela est notifié aux plaignants, avec la précision qu'ils ont la possibilité d'utiliser d'autres voies de recours légaux pour résoudre le problème posé.
- ✓ **Si la plainte est jugée fondée et la solution proposée par le Comité de Base de gestion des plaintes n'est pas acceptée par le plaignant**, elle est portée devant le comité Sous-préfectoral. Pour ce faire, il s'agira de transmettre au comité Sous-préfectoral, un exemplaire de la fiche d'enregistrement de la

plainte et le PV de la session du règlement de la plainte/réclamations, dans les 72 h qui suivent cette session.

En tout état de cause, les plaintes signalées au niveau du comité de Base seront traitées avec diligence et un feedback sera fait au plaignant.

### 6.3.2. Au niveau des comités Sous-préfectoraux

Le Président du comité Sous-préfectoral accuse réception des plaintes transmises directement par le comité Primaire de gestion des plaintes ou par les plaignants. Il informe directement l'UGP du Projet REWARD. En accord avec la coordination du Projet REWARD, le responsable du comité Sous-préfectoral fixe une date pour la tenue d'une session de gestion de plaintes dans un délai de trois (03) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte reçue en vue de l'examiner. Ainsi, le comité Sous-préfectoral peut disposer de quatre (4) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte. Un PV de la session du règlement de la plainte/réclamations est élaboré à cet effet.

En cas de persistance de non-conciliation, le responsable du comité Sous-préfectoral indiquera d'autres voies de recours disponibles (UGP), y compris les mécanismes administratifs et judiciaires. Quel que soit l'issue, le comité Sous-préfectoral documentera et archivera toutes les discussions et les choix offerts.

### 6.3.3. Au niveau du comité de gestion des plaintes

Le comité de gestion des plaintes accuse réception des plaintes transmises directement par les comités communaux à son sein. Le responsable de l'UGP accuse réception des plaintes transmises. En accord avec les autres représentants, le responsable de l'UGP fixe une date pour la tenue d'une session dans un délai de sept (07) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte et enregistrer celle-ci. Ainsi, le comité peut disposer de trois (3) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

Le tableau ci-après fait une synthèse du circuit de traitement des réclamations et plaintes du MGP proposé et sera finalisé au cours de la mise en œuvre du projet.

**Tableau 5 : Circuit et échéancier du traitement de la plainte**

Niveau de traitement	Action	Délai maximum de traitement ouvrable (en jours)
Comité de Base de Gestion des Plaintes (CBGP)	<b>Déclaration</b>	Immédiat
	<b>Information du président</b>	Un (01) jour
	<b>Accusé de réception</b>	Immédiat
	<b>Enregistrement de la plainte</b> Examen préliminaire, Séance avec le plaignant et le CBGP classement et constitution du dossier de plainte	Trois (03) jours, disposer de sept (07) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies
	<b>Notification de la décision du CBGP</b> Préparation et rédaction de la décision du CBGP Exécution de la décision du comité en cas d'accord Suivi de la mise en place des décisions Rédaction d'un Procès-verbal en cas de désaccord et transfert au niveau supérieur	Trois (03) jours
	<b>Clôture et archivage</b> <i>Retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat</i>	ND
Comité Sous-Préfectoral de Gestion des Plaintes (CSGP)	<b>Accusé de réception</b>	Immédiat
	<b>Tenue d'une session de gestion de plaintes : Analyse et traitement de la plainte</b> Séance avec le plaignant et le Comité de Gestion des Plaintes de 2 <sup>ème</sup> Niveau	Trois (03), disposer de quatre (04) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies
	<b>Notification de la décision du CSGP</b> Préparation et rédaction de la décision du CSGP Exécution de la décision du comité en cas d'accord Suivi de la mise en place des décisions Rédaction d'un Procès-verbal en cas de désaccord et transfert au niveau supérieur	Trois (03) jours
	<b>Clôture et archivage</b> <i>Retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat</i>	ND
Comité de Gestion des Plaintes (CGP) / Autres services techniques du MEMINADERPV	<b>Accusé de réception</b>	Immédiat
	<b>Tenue d'une session de gestion de plaintes : Analyse et traitement de la plainte</b>	Sept (07), disposer de trois (03) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies



Niveau de traitement	Action	Délai maximum de traitement ouvrable (en jours)
	Séance avec le plaignant et le Comité de Gestion des Plaintes de 3 <sup>ème</sup> Niveau	
	<b>Clôture et archivage</b> <i>Retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat</i>	ND

#### 6.3.4. Cas spécifique des plaintes sensibles

Pour les plaintes relatives aux questions de VBG/EAS/HS, un homme et une femme reconnus disponible lors des consultations seront désignés comme des points focaux. Ces points d'entrées devront être des personnes sûres et très accessibles. Ils auront exclusivement pour rôle de recevoir les plaintes VBG/EAS/HS et les référer au CGP. Les points focaux des CBGP et CSGP disposent de 24 h pour faire le référencement et notifier.

Ces plaintes sensibles seront réceptionnées et enregistrées par le Spécialiste en Sauvegardes Sociales (SSS), qui en est le point focal, tout en respectant le principe de confidentialité et d'anonymat. La vérification des plaintes consistera à examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte et le projet REWARD et à s'assurer que les victimes accèdent aux services et que l'approche centrée sur les besoins des victimes est bien respectée. L'objectif du processus de vérification est aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. Le CGP dispose de dix (10) jours pour faire les vérifications. Pour tous les cas de VBG/EAS/HS justifiant une action de la police ou de la gendarmerie, l'UGP doit informer la BAD dans les 48 heures.

En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer reste uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la Comité de Gestion des Plaintes a pour rôle d'apporter des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

#### **6.4. PREPARATION DES DOSSIERS INDIVIDUELS DES PLAIGNANTS**

Sur la base des différentes plaintes qui seront enregistrées et traitées dans le cadre de l'ensemble des activités du Projet REWARD, des dossiers individuels seront préparés pour chaque plaignant. Le dossier inclura notamment les pièces suivantes :

- ✓ la copie du document d'identité ou tout autre document d'État civil du plaignant ;
- ✓ la fiche d'enregistrement et de résolution de plainte dûment remplie et signée ;
- ✓ la fiche d'attestation de conciliation ou de non conciliation de la plainte ;
- ✓ une copie du PV de négociation/résolution de la plainte ;
- ✓ une fiche d'attestation de compensation et/ou les copies des chèques ou décharges si, toutefois, la résolution de la plainte a nécessité une compensation financière ou en nature.

#### **6.5. REGLEMENT, CLOTURE ET ARCHIVAGE DES PLAINTES / RECLAMATIONS**

En résumé à la suite des points développés ci-dessus, nous retenons que toute plainte fait donc l'objet d'un enregistrement. Les différentes étapes marquant son prétraitement puis son traitement doivent également faire l'objet d'un document enregistré au dossier. La médiation, l'arbitrage ou la mise en œuvre de mesures correctives font l'objet d'un agrément préalable et d'un accord final marquant la clôture de la procédure. Le dossier pour chaque plainte fera l'objet d'une attention particulière et sera un outil primordial dans le processus de suivi-évaluation de la mise en œuvre du MGP.

Une fois la solution acceptée et mise en œuvre avec succès, la plainte est clôturée. Un recours légal pourra être saisi en dernier ressort, s'il n'est pas possible d'arriver à un accord à la clôture de la plainte. En outre, il pourra être nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat.

### **7. METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MECANISME**

La méthodologie d'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes comprend :

- ✓ La diffusion, vulgarisation des outils et procédures ;
- ✓ Le Suivi et évaluation du MGP.

## **7.1. DIFFUSION ET VULGARISATION DU MECANISME DES OUTILS ET PROCEDURES DU MGP**

La diffusion du MGP doit se faire après validation du document sur le site de la BAD et celui du projet. Par la suite, il sera diffusé le plus largement possible, à l'endroit de toutes les parties prenantes. La diffusion de ce mécanisme ciblera toutes les parties prenantes surtout les bénéficiaires finaux (autorités administratives, collectivités territoriales, communautés locales, bénéficiaires indirects, etc.).

Cela se fera, à travers :

- ✓ la tenue de sessions avec les différents comités de gestion de plaintes et les autres parties prenantes au niveau des zones impactées pour la vulgarisation des outils et procédures ;
- ✓ la diffusion du MGP au niveau des radios communautaires sans barrières linguistiques (français et langues locales des zones concernées) ;
- ✓ et d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés.

## **7.2. SUIVI ET EVALUATION DU MGP**

Le suivi des réclamations et plaintes sera assuré par les Spécialistes de sauvegarde du projet en étroite collaboration avec les autres acteurs de l'UGP impliqué dans le présent MGP notamment le chargé de suivi-évaluation. Toutefois, l'UGP sera responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. A ce titre, le suivi sera documenté dans le rapport d'activités périodique sur les aspects de la sauvegarde environnementale et sociale qui comprendra aussi les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration de la gestion des plaintes. Une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables. Le Projet REWARD veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes tout au long de la mise en œuvre du projet.

Le suivi et évaluation interne sera assuré par l'UGP travers plusieurs indicateurs de performance qui sont entre autres :

- ✓ Nombre de campagnes de sensibilisation de masse sur le MGP dans la zone d'intervention du projet ;
- ✓ Types et nombre de formations reçues par les parties prenantes du MGP ;
- ✓ Types de réclamations/plaintes enregistrées ;
- ✓ Nombre et pourcentage de réclamations/plaintes reçues y inclus des personnes vulnérables et désagrégées suivant le genre ;
- ✓ PV de résolutions des réclamations/plaintes ;
- ✓ Nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGP ;
- ✓ Pourcentage des plaintes éligibles et non éligibles ;

- ✓ Délai moyen de traitement des plaintes ;
- ✓ Délai moyen de résolution de la plainte suivant la catégorie et le niveau de traitement ;
- ✓ Pourcentage des plaintes traitées à chaque niveau du mécanisme de gestion (au niveau local, communal, préfet, etc)
- ✓ etc.

Dans le cas du suivi externe, l'audit annuel de performances environnementale et sociale du Projet exigé par la Banque pour tout projet, fera ressortir annuellement le diagnostic de la mise en œuvre MGP aussi y compris les non-conformités et les recommandations pour améliorer le processus. D'où l'intérêt de l'archivage de tout le processus de mise en œuvre du MGP.

## 8. LES RISQUES

Dans la mise en œuvre du MGP, certains risques sont à prendre en compte. Parmi ces risques, on peut citer :

- ✓ Insuffisance du niveau d'appropriation du MGP par les acteurs ;
- ✓ Absence de personnes spécialisées pour certaines plaintes sensibles telles que les EAS/HS.
- ✓ Conflits liés à la mise en place et aux fonctionnements des différents comités de gestion de plaintes ;
- ✓ La corruption dans les processus de gestion des plaintes.

Pour ces risques énumérés, les mesures de mitigation suivantes sont proposées dans le tableau suivant.

**Tableau 6: Identification de risques et des mesures d'atténuation**

Identification des risques	Mesures d'atténuation
Insuffisance du niveau d'appropriation du MGP par les acteurs ;	Diffuser le MGP à tous les acteurs finaux impliqués dans la mise en œuvre du projet ;
Absence de personnes spécialisées pour certaines plaintes sensibles telles que les EAS/HS.	Former les points focaux EAS/HS sur l'approche centrée sur les survivants et la réception et le référencement des plaintes liées aux EAS/HS ;
Conflits liés à la mise en place et aux fonctionnements des différents comités de gestion de plaintes.	Observation des principes de transparence, d'équité et de participation dans la désignation des membres des structures de gestion des plaintes.

<b>Identification des risques</b>	<b>Mesures d'atténuation</b>
La corruption dans les processus de gestion des plaintes.	Interdiction et sanction formelles des cas de corruption dans la gestion des plaintes dénonciation de tout cas suspect à l'UGP.

## **9. PLAN D'ACTION ET COUT DE MISE EN ŒUVRE DU MGP**

### **9.1. PLAN D'ACTION**

En vue de la réalisation des objectifs du MGP et d'orienter de manière continue et constante les décisions relatives à la gestion des plaintes qui découleront de la mise en œuvre des activités du Projet ; un plan d'action s'avère indispensables dans le cadre de l'opérationnalisation du MGP.

**Tableau 7 : plan d'action opérationnel du MGP du REWARD**

<b>Objectifs</b>	<b>Activités</b>	<b>Période de mise en œuvre</b>	<b>Résultats attendus</b>	<b>Indicateurs de mise en œuvre</b>	<b>Responsables</b>
Informer les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les procédures à suivre	Vulgarisation du MGP	Premier trimestre 2025	Les producteurs et les populations sont informés de l'existence du MGP et participent au processus de sa mise en œuvre.	Nombre séances d'information, de sensibilisation et d'animation organisées ; Nombre d'émissions radiophoniques/publications réalisées dans la presse	Coordination du REWARD CI
Mettre en place le dispositif de gestion des plaintes aux différents niveaux	Information/sensibilisation et identification/Installation de tous les comités de gestion des plaintes aux différents niveaux	Deuxième trimestre 2025	Les membres des comités de gestion des plaintes sont installés. Les communautés sont informées du MGP, des comités et de son fonctionnement	Nombre de séances d'informations et de sensibilisation organisées ; Nombre comités communaux installés et PV d'installation ; Nombre comités installés et PV d'installation ; Nombre de femmes dans les comités installés	DR & DD agriculture  DR & CZ ANADER
Former les membres des Comités sur le mécanisme de gestion des plaintes du REWARD -CI	Renforcement des capacités des membres des Comités de gestion des plaintes sur le MGP du REWARD -CI	Deuxième et Troisième 2025	Les membres des comités se sont appropriés des documents du MGP et disposent des capacités pour gérer les plaintes.	Nombre de Sessions de renforcement des capacités organisées ; Nombre de membres de comités formés ; Nombre de femmes formées. Types de documents mis à disposition des comités	Coordination REWARD -CI/ Expert sauvegarde environnementale et sociale

<b>Objectifs</b>	<b>Activités</b>	<b>Période de mise en œuvre</b>	<b>Résultats attendus</b>	<b>Indicateurs de mise en œuvre</b>	<b>Responsables</b>
Doter les comités en outils pratiques de gestion des plaintes	Acquisition de kits d'outils de gestion des plaintes (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, flottes, cachets et encre)	Deuxième et Troisième 2025	Les comités du MGP du REWARD -CI disposent d'outils appropriés pour la gestion des plaintes	Les comités du MGP du REWARD -CI disposent d'outils appropriés pour la gestion des plaintes	Coordination REWARD -CI/
S'assurer le MGP est fonctionnel	Suivi / évaluation MGP	2025-2027	Les différents comités installés assument leurs responsabilités et le MGP est fonctionnel	PV de résolution des plaintes ; Pourcentage de plaintes résolues Pourcentage de plaintes traitées ; Rapports disponibles	Coordination du REWARD - CI

## 9.2. COUT DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

Le budget total d'élaboration, de mise en place et de fonctionnement du MGP du REWARD CI s'élève au montant de quatre-vingt-seize millions(96 000 000) de francs CFA.

**Tableau 8 : Budget de mise en œuvre du MGP**

Désignation	Unité	Quantité	Coût unitaire (F CFA)	MONTANT (F CFA)
Info/sensibilisation et Installation de tous les comités de gestion des plaintes aux différents niveaux	Régions	6	5 00 000	30 000 000
Renforcement des capacités des membres des Comités de gestion des plaintes	Régions	6	3 500 000	21 000 000
Acquisition de kits d'outils de gestion des plaintes (formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, flottes, cachets et encre)	Forfait	1	5 000 000	5 000 000
Communication sur le MGP: Dépliants d'informations, Gadgets publicitaires, Kakémonos à déposer dans chaque sous-préfecture des 6 régions, Annonces et spots radios pour les campagnes d'information et de sensibilisation	Forfait	1	10 000 000	10 000 000
Vulgarisation du MGP	Forfait	1	20 000 000	20 000 000
Suivi / évaluation du MGP	Forfait	1	10 000 000	10 000 000
<b>TOTAL</b>				<b>96 000 000</b>



## 10. CONCLUSION

La gestion des plaintes est une pratique incontournable pour toute structure désireuse de mener ses activités dans un climat favorable, avec le soutien des différentes parties prenantes, et soucieuse d'améliorer continuellement ses pratiques. Par ailleurs, un mécanisme de gestion des plaintes efficace, repose sur la confiance mutuelle établie entre les parties prenantes et le projet. Si cette confiance est établie et maintenue par des actions d'information et de communications régulières, les risques de blocage des travaux et autres manifestations collectives contre les activités du projet seront évités. Afin de proposer un mécanisme de gestion des plaintes adapté à la culture et au contexte de la zone d'intervention du projet, la présente étude s'est appuyée sur les mécanismes locaux existants.

Ainsi, le mécanisme de gestion des plaintes relatives aux activités du Projet REWARD CI se veut un instrument pratique, accessible et fiable, au service des personnes auxquelles il est destiné. Du reste, pour assurer le bon fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes du REWARD CI, les recommandations suivantes sont formulées :

- ✓ Sensibiliser l'ensemble du personnel du projet et de ses agences d'exécution sur le fait que la gestion des plaintes ne concerne pas uniquement les SSE/SDS et que chacun doit s'impliquer dans leur règlement ;
- ✓ Communiquer au SSE/SDS toute plainte ou réclamation touchant aux activités du projet, même si elle n'est pas liée à la réinstallation ; ü Procéder à l'enregistrement de toute plainte, d'où qu'elle provienne, afin d'assurer la traçabilité et de tirer des leçons quant à la façon dont elle a été réglée ;
- ✓ Recommander le recrutement de spécialistes en charge des questions environnementales et des questions sociales à temps plein, au sein des entreprises chargées des travaux ainsi que dans les agences de contrôle de conformité, et s'assurer que ces derniers disposent de toutes les ressources nécessaires à leur fonction.

## **11.ANNEXE**

### **Annexe 1 : Termes de références du MGP**

**REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE**



Union-Discipline-Travail

-----  
**MINISTÈRE D'ÉTAT, MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE,  
DU DÉVELOPPEMENT RURAL ET DE LA PRODUCTION VIVRIÈRE**

-----  
**DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PLANIFICATION, DES STATISTIQUES  
ET DES PROJETS**

-----  
**AGENCE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE LA FILIÈRE RIZ  
(ADERIZ)**

-----  
**PROJET RÉGIONAL DE DÉVELOPPEMENT DE CHAINES DE VALEUR RÉSILIENTES  
POUR LE RIZ (REWARD) EN CÔTE D'IVOIRE**

-----  
**TERMES DE RÉFÉRENCES**

**RECRUTEMENT D'UN (E) CONSULTANT (E) INDIVIDUEL(LE), EN VUE DE LA  
RÉALISATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)**

**Mai 2024**

I.	CONTEXTE GENERAL ET JUSTIFICATIONS _____	45
II.	DESCRIPTION DU PROJET REWARD CÔTE D'IVOIRE _____	46
2.1.	Objectifs du Projet REWARD Côte d'Ivoire _____	46
2.2.	Composantes du projet _____	47
2.2.1.	Composante 1 : Développement de systèmes de production de riz durables et résistants au climat afin de garantir une production adéquate de riz paddy de qualité pour approvisionner les meuniers. _____	47
2.2.1.1.	Sous-composante 1.1 : Développer des infrastructures et des services de gestion durables et résilientes au climat dans les systèmes de production de riz _____	47
2.2.1.2.	Sous-composante 1.2 : Améliorer la disponibilité et l'accès à des intrants de qualité résistants au climat, à des services de mécanisation et à des connaissances pour une agriculture intelligente face au climat _____	50
2.2.2.	Composante 2: Développement de groupements de transformation du riz, de l'agro-industrie et de liens commerciaux pour la facilitation du commerce__	52
2.2.2.1.	Sous-composante 2.1 : Développement / modernisation de l'infrastructure de transformation et renforcement des capacités des petits exploitants et des acteurs commerciaux tout au long de la chaîne de valeur _	53
2.2.2.2.	Sous-composante 2.2 : Développement de systèmes d'information, de technologies innovantes (y compris numériques) et d'une image de marque orientée vers le consommateur pour améliorer l'accès au marché _____	53
2.2.3.	Composante 3 : Appui aux réformes politiques/réglementaires et à l'harmonisation au niveau régional/national afin d'assurer une chaîne de valeur du riz compétitive pour les importations _____	54
2.2.4.	Composante 4 : Coordination et gestion du programme _____	54
2.3.	Zone d'intervention _____	54

III.	OBJECTIFS DU MGP _____	55
IV.	RESULTATS ATTENDUS _____	57
V.	TACHES DU CONSULTANT _____	58
VI.	APPROCHE METHODOLOGIQUE GENERALE _____	59
VII.	LIVRABLES _____	59
VIII.	QUALIFICATION ET PROFIL DU CONSULTANT _____	60

## 1. CONTEXTE GENERAL ET JUSTIFICATIONS

Le REWARD est une initiative de la Banque Africaine de Développement (BAD), entreprise dans les 15 pays de la CEDEAO, pour répondre à son engagement à financer la mise en œuvre des Compacts pour l'alimentation et l'agriculture des pays tels que présentés par leurs Chefs d'État lors du Sommet Dakar 2 « Nourrir l'Afrique : Souveraineté alimentaire et résilience », et ciblant l'appui à la production rizicole régionale. En cela, le REWARD est l'une des réponses opérationnelles majeures de la Banque à la « Déclaration de Dakar sur la Souveraineté Alimentaire et la Résilience » du 27 janvier 2023.

L'objectif principal du programme REWARD est d'aider à attirer plus d'investissements et d'améliorer les modèles réussis en vue d'augmenter la productivité, la production, la transformation et la commercialisation du riz, et de combler le fossé d'autosuffisance en riz, de réduire les factures d'importation et de créer des emplois rémunérés, en particulier pour les femmes et les jeunes dans l'espace CEDEAO d'ici 2028, avec une mise en réseau régionale accrue et des opportunités de marché transfrontalières.

Ces objectifs spécifiques sont les suivants : i) Augmenter la productivité du riz et le commerce intrarégional ; ii) Renforcer l'organisation structurelle régionale de l'écosystème rizicole ; iii) Assurer l'accès aux semences certifiées de variétés de riz améliorées résistantes au changement climatique, aux engrais, à la mécanisation, aux services de vulgarisation et au crédit en utilisant un nouveau modèle de financement PPP ; iv) Fournir un soutien aux installations de transformation et de stockage du riz. Ces mesures permettront de revitaliser et de transformer rapidement la production, la transformation et la commercialisation du riz dans la région, de garantir des pratiques régénératrices et de renforcer les écosystèmes qui sous-tendent l'agriculture moderne et commerciale dans la région.

Le volet riz du programme s'articule autour des quatre composantes suivantes : (i) **Composante 1**: Développement de systèmes de production de riz durables et

résistants au climat afin de garantir une production adéquate de riz paddy de qualité pour approvisionner les meuniers; (ii) **Composante 2** : Faciliter le commerce intrarégional du riz et les systèmes de commercialisation ; (iii) **Composante 3** : Appui aux réformes politiques/réglementaires et à l'harmonisation au niveau régional/national afin d'assurer une chaîne de valeur du riz compétitive pour les importations (iv) **Composante 4** : Coordination et gestion du programme.

C'est dans ce contexte qu'un financement de la BAD est envisagé pour la mise en œuvre du Projet REWARD en Côte d'Ivoire. Ce financement est assujéti à l'élaboration des instruments de sauvegardes environnementale et sociale conformément au Système de sauvegardes intégré du Groupe de la Banque africaine de développement. Il s'agit du Plan d'action de réinstallation (PAR) pour la réhabilitation du périmètre irrigué de Yabra ; du Plan de Gestion intégré des Pestes, du Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P) et du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet.

Dans l'optique d'améliorer la durabilité environnementale et sociale du Projet REWARD Côte d'Ivoire, de se conformer et aux règles et aux procédures applicables aux études relatives à l'impact environnemental des projets tels que définis par la législation ivoirienne, il s'avère opportun d'élaborer ces instruments susmentionnés.

Les présents termes de référence situent les conditions, le mandat, le profil du (de la) Consultant (e) à recruter en vue de préparer le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet.

## **2. DESCRIPTION DU PROJET REWARD CÔTE D'IVOIRE**

### **2.1. OBJECTIFS DU PROJET REWARD CÔTE D'IVOIRE**

Le projet REWARD Côte d'Ivoire s'inscrit dans les priorités du Gouvernement en matière de sécurité alimentaire et de lutte contre la pauvreté définie à travers le Programme National d'Investissement Agricole de deuxième génération (PNIA 2, 2018-2025). En effet, le PNIA 2 vise la transformation structurelle de l'agriculture ivoirienne, à travers :

- iv) Le développement de chaînes de valeur intégrées capables de répondre efficacement aux opportunités du marché ;
- v) Le développement de zones géographiques à fort potentiel (pôles de croissance agricole ou « agropoles ») qui approvisionnent de manière compétitive les principaux marchés de consommation du pays ;
- vi) L'orientation du système alimentaire du pays vers la voie d'une croissance inclusive et durable tout en générant des emplois et en assurant la sécurité alimentaire nationale.

Ce programme REWARD vient à point nommé pour aider la Côte d'Ivoire à atteindre les objectifs de couvrir la demande intérieure conformément à la Stratégie Nationale de Développement de la Riziculture (SNDR).

## 2.2. COMPOSANTES DU PROJET

En Côte d'Ivoire, la mise en œuvre du REWARD s'articule autour de quatre (04) composantes.

### 2.2.1. Composante 1 : Développement de systèmes de production de riz durables et résistants au climat afin de garantir une production adéquate de riz paddy de qualité pour approvisionner les meuniers.

Cette composante soutiendra la mise à l'échelle des interventions du système de production et de productivité du riz en Côte d'Ivoire. Elle comporte 2 sous-composantes.

#### Sous-composante 1.1 : Développer des infrastructures et des services de gestion durables et résilientes au climat dans les systèmes de production de riz

Cette sous-composante soutiendra :

##### **i) Les systèmes d'irrigation et des services de gestion de l'irrigation durables et résilientes au climat**

Il consistera à :



- 1) Réaliser les travaux de réhabilitation du périmètre irrigué de Yaabra : L'objectif global de cette première phase est de réhabiliter 600 ha de périmètre rizicole. Il s'agira d'améliorer la production par la remise en état de fonctionnement des réseaux d'irrigation et de drainage des périmètres rizicoles mais également de réaliser des travaux sur la station de pompage et le dispositif de pompage afin d'améliorer l'ensemble du dispositif de maîtrise de l'eau.

Une étude fera le diagnostic des périmètres irrigués afin de proposer un schéma d'exploitation efficient.

Des études sociotechniques et environnementales relatives à l'aménagement de quinze (15) sites pour une superficie totale de 2 065 ha seront conduites.

- 2) Création, renforcement et formation des comités d'irrigation inclusifs pour garantir des services d'irrigation fiables et rentables ainsi qu'une gestion durable des infrastructures d'irrigation.
- 3) Soutenir les services décentralisés dans le suivi et l'évaluation du développement et de la gestion des systèmes d'irrigation : Les Directions Régionales et Départementales (DR et DD) en charge de l'Agriculture participent au suivi des activités des organisations de producteurs, en l'occurrence, l'entretien et la gestion des systèmes d'irrigation et de drainage pour la gestion optimale de l'eau sur les périmètres aménagés.

## **ii) La gestion durable des terres et des eaux (GDT)**

Il s'agira de :

- 1) Soutenir les services décentralisés dans la sécurisation de la propriété foncière dans le cadre du développement des systèmes d'irrigation, et promouvoir l'accès à la terre pour les groupes de femmes, les coopératives et les agriculteurs (au moins 30 %) : Le projet sera accompagné par l'Agence Foncière Rurale (AFOR), qui aura la charge de renforcer les capacités des agents des services

décentralisés (déconcentrés). Il accompagnera également les bénéficiaires dans le processus d'acquisition des documents de sécurisation foncière.

- 2) Analyser et suivre la qualité du sol et de l'eau : Deux conventions seront signées, la première avec le Laboratoire National d'Appui au Développement Agricole (LANADA), permettra de réaliser des analyses pour le suivi de la qualité de l'eau pendant la durée du projet et la seconde avec l'École Supérieure d'Agronomie pour les analyses et le suivi de la qualité du sol sur les périmètres du projet.

### **iii) La lutte contre la fragilité et faire respecter les sauvegardes environnementales et sociales**

Il s'agira de :

- 1) Promouvoir des plans de développement sensibles aux conflits pour la riziculture, le développement de l'irrigation et la gestion des ressources en eau : Il est envisagé la création et l'opérationnalisation des comités de gestion intégrée des ressources en eau comprenant les acteurs de la production animale. Ce comité travaillera afin de proposer la création de couloir de transhumance et d'un mécanisme pour la gestion d'éventuelle crise entre les éleveurs et les producteurs.
- 2) Soutenir l'intégration, le suivi et l'application des instruments de sauvegarde E&S dans les contrats de travaux : Les entreprises s'engageront dans chacune de leurs actions à respecter l'environnement naturel et humain du projet.
- 3) Soutenir le suivi de la mise en œuvre des instruments E&S par les administrations nationales : Le suivi de la mise en œuvre des instruments E&S se fera conformément aux PGES issu des études.

Sous-composante 1.2 : Améliorer la disponibilité et l'accès à des intrants de qualité résistants au climat, à des services de mécanisation et à des connaissances pour une agriculture intelligente face au climat

Cette sous-composante soutiendra :

**i) Les systèmes de distribution de semences**

Il s'agira de :

- 1) Soutenir les actions de recherche sur les opérations agronomique, physiologique et la défense des cultures les variétés de riz (Signature de convention avec le CNRA) : il s'agira d'abord d'apporter un appui à la recherche pour rendre disponible les semences de premières générations (prébase et base) des variétés, toute écologie hautement appréciée par les consommateurs. De plus, l'intervention de soutien de la recherche couvrira de façon générale les domaines de l'amélioration variétale, la défense des cultures et l'agronomie (promotion des systèmes de culture impliquant le pluvial) dans la promotion des variétés prisées et la conduite de sept (07) actions de recherche. Ces actions concernent : (i) la réalisation des tests de démonstration de la performance du Placement Profond d'Urée (PPU) en riziculture irriguée ; (ii) la validation des dates de semis générées par le modèle de prévisions (ORYZA 3) ; (iii) la détermination de la dose optimale compost-Urée en riziculture irriguée en milieu paysan, (iv) l'étude de la performance agronomique des variétés prisées sous fertilisant minéral, (v) la formation des agents sur la production de compost à base de paille de riz mis au point par le CNRA, (vi) la réalisation de l'inventaire des insectes ravageurs du riz et leurs dégâts sur les périmètres et (vii) la conduite des prospections phytosanitaire sur les sites.
- 2) Renforcer les systèmes de distribution de semences aux niveau national : Pour la première phase, un programme de production de semences sera conduit en lien avec les centres de conditionnement de semence pour produire 800 tonnes de semences nettes.

## **ii) Les engrais et systèmes de lutte contre les parasites**

Le projet se propose de :

- 1) Faciliter l'accès des petits exploitants et des agriculteurs commerciaux / organisations d'agriculteurs aux engrais et aux produits de lutte contre les ravageurs, en mettant l'accent sur l'accès et la protection des femmes et des jeunes : Les intrants agricoles nécessaires à la mise en valeur des aménagements réalisés seront diffusés en s'inscrivant dans une approche de production durable de riz conformément à la SADR. Cette approche transparaît dans un choix de combinaison de la fertilisation organique et de la fertilisation chimique à dose réduite.
- 2) Promouvoir les technologies numériques et les bons électroniques pour l'accès et la diffusion des engrais et des produits de lutte contre les ravageurs : Le projet accentuera les efforts sur les actions de sensibilisation des acteurs puis soutiendra le dispositif de digitalisation de la filière riz à travers l'acquisition des infrastructures, d'augmentation de la capacité des serveurs et d'acquisitions d'outils pour la collecte de données et l'émission des bons électroniques.

## **iii) La mécanisation et les équipements**

Le projet permettra de :

- 1) Aider les petits exploitants et les agriculteurs commerciaux, en particulier les groupes de jeunes et de femmes, à accéder à la mécanisation et à l'équipement agricole : Un renforcement des capacités existantes, en termes de mécanisation dans la zone du projet, à travers des acquisitions d'équipements additionnels pour les opérations de préparation de sol, de récolte et de post-récolte. Il s'agira d'acquérir 12 tracteurs 75 CV et 7 moissonneuses-batteuses 70 CV. Ces acquisitions permettront de renforcer les PME intervenant, entre autres, sur les périmètres de Yaabra et Sakassou.

## **iv) Le renforcement des capacités**

Il consistera à :

- 1) Renforcer et former (formation des formateurs) les services de vulgarisation afin de former et de conseiller les petits exploitants et les agriculteurs et leurs organisations : le système d'intensification de la riziculture (SRI), le Système de production durable de riz (SRP), l'agriculture intelligente face au climat, la gestion intelligente face au climat des sols et de l'eau, la gestion durable des ravageurs et des engrais, les semences, la gestion sensible au genre et aux conflits (avec des cibles désagrégées pour les femmes et les jeunes) : Les formations techniques des conseillers agricoles porteront sur l'application des bonnes pratiques agricoles (en lien avec le SRI et le SRP) et la diffusion des innovations technologiques.
- 2) Renforcer les services de vulgarisation sur l'égalité des sexes et la prise en compte des conflits dans le développement agricole : L'accompagnement technique des conseillers agricoles portera également sur la prise en compte du genre. Les sensibilisations sur les questions d'égalités du genre, la prise en compte des jeunes et des femmes dans les programmes de production et la gestion des conflits.
- 3) Mettre en place des parcelles de démonstration des bonnes pratiques : Il s'agira de mettre en place sur les différents sites qui seront aménagés, au moins un hectare de parcelle qui serviront à faire les démonstrations des bonnes pratiques agricoles.

#### 2.2.2. Composante 2: Développement de groupements de transformation du riz, de l'agro-industrie et de liens commerciaux pour la facilitation du commerce

Cette deuxième composante soutiendra la mise à l'échelle des interventions des maillons transformation et commercialisation de la chaîne du riz en Côte d'Ivoire. Elle comporte 2 sous-composantes.

## Sous-composante 2.1 : Développement / modernisation de l'infrastructure de transformation et renforcement des capacités des petits exploitants et des acteurs commerciaux tout au long de la chaîne de valeur

L'amélioration de la compétitivité du riz au niveau des coûts, de la quantité et de la qualité nécessite le renforcement des capacités des acteurs tout au long de la chaîne de valeur afin de réduire les pertes post-récolte et de générer de la valeur ajoutée. En vue de rendre les réseaux pleinement fonctionnels, le Projet entend :

- 1) Réaliser l'audit de conformité environnementale de 60 mini-rizeries (2t/h) existantes ;
- 2) Réaliser des études techniques et environnementales pour la construction de 5 magasins de 3000T ;
- 3) Améliorer la gouvernance et le modèle économique intégré (avec les petits exploitants et commerçants) de 30 mini-rizeries à travers la formation des dirigeants et des techniciens ;
- 4) Renforcer les capacités des acteurs commerciaux à la gestion axée sur le marché, dans le respect des normes de qualité et de sécurité liées au marché ;
- 5) Renforcer les capacités des riziers et des transformateurs locaux en matière de technologie d'usinage du riz, de contrôle de la qualité et de classification de la gestion des processus afin d'améliorer la compétitivité du riz usiné localement.

## Sous-composante 2.2 : Développement de systèmes d'information, de technologies innovantes (y compris numériques) et d'une image de marque orientée vers le consommateur pour améliorer l'accès au marché

Cette sous-composante s'attellera à :

- 1) Accompagner les acteurs de la distribution à travers la fourniture de 75 000 emballages du riz afin de renforcer l'image de marque orientée vers le consommateur et d'améliorer l'accès aux marchés locaux et régionaux ;
- 2) Renforcer le mécanisme de régulation des prix, de la qualité et des aspects normatifs : Il s'agira de soutenir l'interprofession de la filière riz (OIA-Riz) dans l'organisation des ateliers de fixation de prix, dans les campagnes de diffusion et de sensibilisation des acteurs sur les prix indicatifs du riz blanchi et du paddy à chaque campagne.

### 2.2.3. Composante 3 : Appui aux réformes politiques/réglementaires et à l'harmonisation au niveau régional/national afin d'assurer une chaîne de valeur du riz compétitive pour les importations

Cette composante envisage de renforcer les systèmes régionaux et nationaux de gestion et de suivi basés sur les technologies numériques en ligne avec l'Observatoire du riz de la CEDEAO (ERO). Elle sera mise en œuvre en synergie avec la coordination sous régionale du REWARD.

### 2.2.4. Composante 4 : Coordination et gestion du programme

Le Ministère d'Etat, Ministère de l'Agriculture, du Développement Rural et des Productions Vivrières (MEMINADERPV) sera le Maître d'Ouvrage. La mise en œuvre du projet sera assurée par l'Agence pour le Développement de la filière Riz (ADERIZ) au sein de laquelle une Equipe de Coordination du Projet (ECP) chargée de la coordination, du contrôle et du suivi-évaluation des activités du programme sera créée.

## 2.3. ZONE D'INTERVENTION

Les activités du Projet régional de développement de chaînes de valeur résilientes pour le riz (REWARD) en Côte d'Ivoire couvrent 6 régions à savoir le Haut-Sassandra, la Nawa, le Gôh, le Marahoué, le Gbêkè et le District de Yamoussoukro.

### 3. OBJECTIFS DU MGP

L'objectif global du MGP est de contribuer au renforcement de la gouvernance citoyenne à travers la mise en place d'une procédure efficace de gestion des plaintes et autres préoccupations des parties prenantes au Projet en vue de prévenir la survenance des conflits de tout genre. Le MGP permet ainsi de s'assurer d'une part que les préoccupations et plaintes venant des communautés ou autres soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter ainsi une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet et d'autre part d'exploiter la rétro-information provenant de parties prenantes pour améliorer les produits et activités du projet. Dans le cadre Projet régional de développement de chaînes de valeur résilientes pour le riz (REWARD) en Côte d'Ivoire, la préparation du MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent concernées, lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

Ce mécanisme devra en plus de la procédure générale, proposer suivant la particularité de certaines plaintes et griefs dont ceux liés aux EAS/HS, des procédures spécifiques dédiées y compris les mécanismes de confidentialité. Cette procédure en plus des points d'entrée spécifiques pour les victimes, devra décrire le processus de traitement des plaintes ainsi que les acteurs qui interviendront et leur rôle.

Plus spécifiquement, il s'agira de :

- a) Définir le dispositif organisationnel et les mécanismes de prévention et de traitement des plaintes/ griefs /réclamations liés au projet au regard de ses activités, des contextes des zones d'intervention, du cadre juridique et politique nationale et de Sauvegarde Environnementales et Sociales de la Banque Africaine de Développement.



- b) Analyser les systèmes administratifs et coutumiers de gestion des litiges existants dans la zone de mise en œuvre des activités du Projet REWARD ;
- c) Proposer un mécanisme transparent et accessible de gestion des plaintes pour le Projet REWARD (surtout facilement accessible par les bénéficiaires et les communautés locales) conforme à la réglementation nationale en la matière et aux exigences de la Banque ;
- d) Etablir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- e) Etablir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relatives aux Exploitations et Abus Sexuels (EAS), et Harcèlement Sexuel (HS) sur la base d'une approche centrée sur les besoins des survivantes et des survivants ;
- f) Décrire clairement la manière dont les données relatives aux réclamations EAS/HS seront partagées et stockées en suivant les étapes des procédures de gestion éthique des données
- g) Identifier et catégoriser les plaintes qui pourraient survenir pendant la mise œuvre du projet ;
- h) Identifier les moyens humains, matériels et financiers nécessaires pour l'opérationnalisation du mécanisme ;
- i) Mettre en place des comités locaux de gestion des plaintes pour offrir un cadre, à la base, de prise en charge des préoccupations, grief, et réclamation, en toute transparence pour toutes les parties prenantes du projet
- j) Proposer un plan de renforcement des capacités des acteurs sur le mécanisme de règlement des plaintes et un système de suivi-évaluation du mécanisme ;
- k) Améliorer le dialogue entre les acteurs aux différents niveaux (national, préfectoral, communal, district) et établir une relation transparente et de respect mutuel avec et entre les parties prenantes

- l) Identifier et définir les rôles des acteurs dans la gestion des plaintes et recours ;
- m) Orienter les protagonistes au cas où le conflit ne concerne pas le processus de mise en œuvre du projet vers les mécanismes adaptés
- n) Définir les modalités et mécanismes de suivi, d'amélioration et de mise à jour du MGP ;
- o) Proposer une stratégie et des indicateurs de suivi, de contrôle, de rapportage et d'évaluation du dispositif de gestion des plaintes et estimer les différents coûts y afférents ainsi que le budget
- p) Concevoir et annexer les formulaires d'enregistrement des plaintes
- q) Proposer un plan de communication et de dissémination du MGP ;
- r) Proposer un plan d'action d'opérationnalisation du MGP.

#### **4. RESULTATS ATTENDUS**

Un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est élaboré conformément aux exigences du SSI et au respect du principe de Participation des parties prenantes et diffusion d'information du Système de Sauvegardes Intégré (SSI) de la Banque Africaine de Développement (BAD).

Le manuel du mécanisme de gestion des plaintes doit être transparent, accessible à toutes les parties prenantes du projet et devra donner assurance et confiance à ces derniers.

Il doit contenir :

- a) Une définition de concepts/terminologie et des principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes dans une compréhension des droits et libertés fondamentaux ;
- b) Une identification et une catégorisation des plaintes ;
- c) Une présentation de l'organisation et du fonctionnement du mécanisme ;

- d) Des précisions sur les modalités de suivi évaluation, de communication et de rapportage liées au mécanisme ;
- e) Une évaluation des ressources liées à l'opérationnalisation du mécanisme ;
- f) Une méthodologie de traitement des allégations/plaintes de type EAS/HS qui pourraient survenir.
- g) Des dispositions et mécanismes d'opérationnalisation du MGP (documentation associée, mise en place des comités locaux de gestion des plaintes, renforcement des capacités des organes du mécanisme, communication et vulgarisation, plateformes numériques, moyens financiers, etc.) ;
- h) Un plan d'action d'opérationnalisation du MGP ;
- i) La définition d'indicateur de suivi de la mise en œuvre du MGP
- j) Un plan de communication sur le MGP ;
- k) Des modalités et mécanismes de suivi, d'amélioration et de mise à jour du MGP.

## 5. TACHES DU CONSULTANT

Le /La Consultant(e) dans le cadre de cette mission sera tenu de préparer une proposition de méthodologie en vue d'atteindre les résultats attendus. Il aura pour tâche :

- i. **Tâche 1** : Réaliser une analyse documentaire des textes juridiques et des politiques nationaux, des normes de sauvegarde environnementale et sociale de la Banque et de tous document jugé indispensable ;
- ii. **Tâche 2** : Réaliser des séances (restreintes et élargies) d'information et de consultation des parties prenantes locales (des zones d'intervention) afin de cerner les différents contextes socio-économiques pertinents pour la prévention et la gestion des plaintes au regard des activités du projet ;
- iii. **Tâche 3** : Réaliser des séances de consultations, échanges avec les femmes et filles des zones du projet pour une prise en compte de leurs avis pour la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes sensible aux VBG/EAS/HS qui leur sera facile d'accès;

- iv. **Tâche 4** : Proposer un Mécanisme de prévention et de Gestion des Plaintes (MGP) répondant aux contraintes du projet et aux contextes des zones d'intervention du Projet REWARD ;
- v. **Tâche 5** : Produire le rapport provisoire du MGP ;
- vi. **Tâche 6** : Finaliser le mécanisme de gestion des plaintes, en tenant compte des commentaires reçus par la BAD,

Dans l'exécution de ses tâches, le consultant travaillera en étroite collaboration avec MEMINADERPV et ADERIZ.

## 6. APPROCHE METHODOLOGIQUE GENERALE

Le (la) Consultant (e) devra présenter une démarche méthodologique claire et complète, notamment par rapport à :

- La collecte et l'analyse de toute la documentation disponible relative au Projet et aux activités à dérouler ;
- Des entretiens avec les représentants de principales parties prenantes aux niveaux national et local ;
- Des visites du terrain pour identifier et s'entretenir avec les représentants des principales parties prenantes y compris les groupes vulnérables

## 7. LIVRABLES

Le consultant fournira son rapport en français au Client et à la BAD pour évaluation. Il devra incorporer les commentaires et les suggestions de toutes les parties prenantes dans le document final à diffuser dans le Pays et sur le site Web de la BAD.

Le rapport se concentrera sur les résultats, les conclusions et les recommandations pour de futures actions, à la lumière des données rassemblées ou d'autres références utilisées au cours de l'étude. Les éventuels détails seront développés en annexe. Le consultant produira un rapport répondant à minima aux objectifs de sa mission. Son offre devra soumettre un projet de table de matière à cet effet.

## **8. QUALIFICATION ET PROFIL DU CONSULTANT**

- Avoir un niveau d'étude minimum BAC+5 en Sociologie, Sciences environnementales ou discipline équivalente ;
- Justifier d'une expérience professionnelle d'au moins cinq (05) années dans la conduite des études sociales et environnementales des programmes et/ou projets de développement.
- Avoir élaboré ou assuré la mise en oeuvre d'au moins deux (2) mécanismes de gestion des plaintes (plaintes ordinaires et sensibles) ;
- Disposer d'une expérience et des connaissances théoriques et pratiques avérées des politiques et normes environnementales et sociales des bailleurs de fonds et plus spécifiquement la BAD et de la législation nationale ivoirienne.

## Annexe 2 : Fiches d'enregistrement et de suivi des plaintes

### FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

Code de la plainte : .....

Ce formulaire est destiné à recueillir les plaintes émises par les personnes affectés directement ou indirectement par la réalisation des activités du projet et tout autre individu ou groupe d'individus constituant une partie prenante dans la mise en œuvre du projet.

#### Localisation de la plainte

Région	
Département	
Sous-préfecture	
Village	
Quartier	

#### Identification du plaignant

A remplir avec le plaignant		
Date et heure <i>(date et heure à laquelle la plainte a été exprimée)</i>		
Nom et prénoms		
Age ou date de naissance		
Sexe	Masculin	
	Féminin	
Profession		
Numéro de la CNI ou toutes autres pièces d'identité présenté lors de la réception de la plainte		
Adresse géographique <i>(Décrire ou si possible faire un schéma situant le lieu d'habitation)</i>		
Contact (s) téléphonique (s)		

### **Description et reconstitution des faits à l'origine de la plainte**

Nature de la plainte <i>(faire un résumé descriptif de la plainte)</i>

### **Réservé à l'agent chargé de la réception des plaintes**

#### **Identification**

Personne ayant reçu la plainte <i>(nom et contacts)</i>	
--	--

#### **Éléments de réponse avant la délivrance de l'accusé de réception au plaignant**

Réponse(s) provisoire (s) <i>(éléments de réponse apportée au plaignant)</i>

Date et signature de l'agent

Date et signature du plaignant

### **FICHE DE TRAITEMENT ET DE SUIVI DE LA PLAINTE**

**Code de la plainte .....**

**Localisation de la plainte**

Région	
Département	
Sous-préfecture	
village	
Quartier	

**Informations sur la plainte**

Nom et contact du plaignant	
Date de dépôt de la plainte	
Nature de la plainte	
Description de la plainte	

**Suivi du traitement de la plainte**

Validité de la plainte	Admissible / non admissible
Durée de l'investigation	
Date de délivrance de l'accusé de réception au plaignant	
Date de résolution de la plainte au niveau du comité local	
Date de résolution de la plainte au niveau de l'instance de recours local	
Date de résolution de la plainte au niveau de l'instance de recours national	
Retour d'information au plaignant sur le traitement de sa plainte ( <i>oui/non</i> ) et date	

**Responsables chargés du suivi de la plainte**



Nom, prénoms, contact et signature du chargé de gestion de la plainte au niveau local	
Nom, prénoms contact et signature du chargé de gestion de la plainte au niveau de l'UGP-	

### Annexe 3 : Formulaire de clôture de la plainte

#### FORMULAIRE DE CLOTURE DE LA PLAINTE

##### Localisation de la plainte

Région	
Département	
Sous-préfecture	
village	
Quartier	

##### Informations sur l'évolution de la plainte

Code de la plainte	
Date de réception de la plainte	
Date de résolution de la plainte	
Instance de résolution finale	
Date de recours ( <i>pour les plaintes résolues au niveau des instances de recours</i> )	
Date de clôture	

##### Identification du plaignant

A remplir avec le plaignant	
Date et heure <i>(date et heure à laquelle la plainte a été exprimée)</i>	
Nom et prénoms	
Age ou date de naissance	

Sexe	Masculin	
	Féminin	
Profession		
Numéro de la CNI ou toutes autres pièces d'identité présenté lors de la réception de la plainte		
Adresse géographique		
<i>(Décrire ou si possible faire un schéma situant le lieu d'habitation)</i>		
Contact (s) téléphonique (s)		

Type et nature de la plainte

Solutions proposées

Documents de traitement pour la clôture de la plainte	PV d'investigation ou de vérification	
	PV de tenu de session du comité de gestion des plaintes	
	PV de tenu de session de l'instance de recours.....	
	PV de tenu de session de l'instance de recours.....	
	Compte rendu de la mise en œuvre de la solution proposée	
	Fiches de paiement des indemnités	
	Autres (à préciser)	

Décision finale	Consensus trouvé satisfaction du plaignant et acceptation des réponses proposées	
	Consensus non atteint le plaignant décide d'engager une procédure autre que celle proposée par le MGP	

Date et signature de l'agent

Date et signature du plaignant

**Annexe 4 : Procès-verbal de résolution de la plainte**

PROCES-VERBAL DE RESOLUTION DE PLAINTE

L'an deux mil.....et le.....

À la suite d'une plainte déposée par Mme/Mr.....

Contre.....

Au sujet de .....

Il s'est tenu une réunion de résolution et de conciliation entre les différentes parties en présence de

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

A l'issue de cette rencontre, il a été convenu ce qui suit :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Le plaignant

La partie visée par la plainte

Le président de l'instance de gestion de plainte

*(Précisez l'instance de résolution)*