



PRIMATURE

**CELLULE DE PREVENTION ET D'APPUI A LA GESTION DES URGENCES
(CPGU)**

**PROJET REGIONAL POUR LA RESILIENCE CLIMATIQUE
(PRRC- P180171)
Crédit IDA n°7326-MG**

MANUEL DE GESTION DES PLAINTES

(v.2025_2)

Avril 2025

Acronymes

CGDT	Comité de gestion des différends des travailleurs
CGP	Comité de Gestion de Plaintes
CP	Coordonnateur National du Projet
CPGU	Cellule de Prévention et d'appui à la Gestion des Urgences
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EPP	Engagement des Parties Prenantes
E/VBG	Équipe de sauvegarde sur la lutte contre les Violences Basées sur le Genre
HS	Harcèlement Sexuel
GOV	Gouvernement Malagasy
MGP	Mécanisme de Gestion de Plaintes
NES	Norme Environnementale et Sociale
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAP	Personnes affectées par le Projet
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGMO	Procédures de Gestion de la Main d'œuvre
PP	Parties prenantes
PRRC	Projet Régional sur la Résilience Climatique
RGRE	Responsable en Gestion des risques Environnementaux
RGRS	Responsable en Gestion des risques Sociaux
RSE	Responsable en suivi et évaluation
RVBG	Responsable en Lutte contre les Violences basées sur le Genre, les exploitations et abus sexuels, le Harcèlement sexuel et les violences contre les enfants
SMS	Short Messages Sending (Messages Téléphoniques)
TDR	Termes de référence
UGP	Unité de Gestion du Projet
VBG	Violences Basées sur le Genre
VCE	Violences contre les enfants

Table des matières

Acronymes.....	0
Chapitre 1 : Description du Manuel.....	3
1-1- Présentation du mécanisme de gestion des plaintes.....	3
1-2- Concepts clés.....	4
1-3- Objectifs.....	4
1-4- Principes fondamentaux.....	5
1-5- Champs d'application.....	5
1-6- Modes d'information et sensibilisation sur l'existence du MGP.....	6
1-7- Moyens de recours ou porte d'entrée des plaintes.....	7
Chapitre 2 : Plaintes associées à la mise en œuvre Globale du Projet.....	8
2-1- Collecte et enregistrement des plaintes/doléances.....	8
2-2- Analyse et catégorisation des plaintes.....	9
2.2.1. <i>Recevabilité</i>	9
2.2.2. <i>Analyse et catégorisation des plaintes</i> :.....	9
2-3- Traitement des plaintes/doléances.....	10
2-4- Prise de décision et émission des réponses.....	14
2-5- Recours en appel.....	15 14
2-6- Clôture, Suivi des données, consolidation et Archivage.....	15
2-7- Rapportage et suivi évaluation.....	16 15
Chapitre 3 : Plaintes relatives à la Violence Basée sur le Genre.....	18 17
1. Emetteurs de la plainte.....	19 18
2. Canaux de réception des plaintes de EAS-HS.....	19 18
3. Réception de la plainte.....	20 19
4. Enquête administrative et sanction de l'auteur de EAS-HS.....	25 24
4.1. Les types d'investigations à faire :.....	25 24
4.2. Les résultats possibles de l'enquête administrative :.....	26 25
4.3. La mise en œuvre des décisions :.....	26 25
5. DISPOSITIF INSTITUTIONNEL.....	26 25
Les responsables des enquêtes administratives/investigations :.....	26 25
• Les responsables selon les entités concernées :.....	26 25
• Composition de l'équipe d'investigation :.....	27 26
6. Le rôle et mode de fonctionnement de la Cellule Spéciale pour le traitement des plaintes de EAS-HS.....	28 27
7. PUBLICATION DE CE DISPOSITIF.....	28 27
8. SUIVI ET ARCHIVAGE.....	28 27

9. COMMUNICATION, INFORMATION ET SENSIBILISATION POUR LA PRÉVENTION CONTRE LES EAS-HS	28 ²⁷
Chapitre 4 : Plaintes liées à la main d'œuvre du Projet ou MGP pour les travailleurs	29 ²⁸
4-1- Présentation.....	29 ²⁸
4-2- Typologie des différends liés au travail et à l'emploi.....	29 ²⁸
4-3- Processus de traitement des Plaintes	30 ²⁹
4.3.1. <i>Dispositif institutionnel de traitement de différends</i>	30 ²⁹
4.3.2. <i>Niveau de règlement de litige</i>	30 ²⁹
4.3.3. <i>Les phases de traitement de plaintes/litiges liées au travail</i>	31 ³⁰
ANNEXES.....	36 ³⁵

Chapitre 1 : Description du Manuel

1-1- Présentation du mécanisme de gestion des plaintes

La réalisation des diverses activités du Projet PRRC pourrait entraîner des situations conflictuelles parmi les parties prenantes, y compris les populations locales. Il est donc essentiel de mettre en place un mécanisme de gestion de ces situations pour prévenir les conflits et leurs conséquences. Ce mécanisme de gestion des plaintes (MGP) fournit un cadre fonctionnel et un point d'accès pour les individus, les groupes, les communautés, et toutes les parties prenantes afin de recevoir et traiter leurs plaintes. Il met également à disposition les ressources nécessaires et s'appuie sur une partie du cadre organisationnel existant pour enregistrer et traiter toutes les plaintes et doléances concernant les activités du projet, ses résultats ou ses impacts.

Ce MGP est conçu pour être rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, facilitant ainsi la prévention ou la résolution des conflits par divers moyens, tels que la négociation, le dialogue et l'enquête conjointe. Il ne se veut ni une étape obligatoire ni un substitut aux voies légales de gestion des plaintes, telles que le recours à la justice.

Dans cette optique, le MGP prend en charge les plaintes liées à la conformité du processus de mise en œuvre, ainsi qu'aux résultats et impacts du projet par rapport aux engagements juridiques (tels que les accords de don et les contrats), fiduciaires, techniques, environnementaux et sociaux. Il traite également des plaintes concernant les événements ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner un impact économique et/ou social majeur, y compris ceux résultant de crises ou de catastrophes naturelles ou humaines, touchant les parties prenantes et le public. Le PRRC encourage la soumission de plaintes honnêtes pour en tirer des enseignements, afin de mieux orienter les interventions présentes et futures.

Le MGP est un composant fondamental des mesures de gestion des impacts et des risques environnementaux et sociaux associés à la mise en œuvre du Projet. Son objectif est de mettre en place des procédures spécifiques pour la gestion des plaintes, des litiges et des recours. Étant donné les enjeux du PRRC, il est crucial d'intégrer les avis et les retours des communautés d'intervention, y compris des personnes vulnérables, afin de garantir une transparence totale, d'assurer l'intégrité et de respecter les normes éthiques dans la réalisation des activités et le ciblage des bénéficiaires.

Ce Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) détaille la manière dont le PRRC prévoit de gérer les plaintes formulées par les acteurs à différents niveaux internes.

Ce manuel aborde spécifiquement trois types de plaintes :

- (i) Les plaintes liées à la mise en œuvre globale du Projet ;
- (ii) Les plaintes concernant les Violences Basées sur le Genre (VBG), les Exploitations et Abus Sexuels - le Harcèlement Sexuel (EAS-HS), et les Violences contre les enfants (VCE) ;
- (iii) Les plaintes relatives aux conditions de travail tel que défini dans le PGM.

1-2- Concepts clés

Plainte : C'est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et/ou toute partie prenante ou personne ne manifestant un intérêt pour le projet.

Plaignant : C'est tout individu ou groupe d'individus, concerné par le programme ou bien affecté directement ou indirectement par les activités du projet, qui porte plainte au niveau du MGP, des media, en public ou même verbalement.

Partie prenante : D'après la NES10, le terme "partie prenante" nous renseigne aux individus ou groupes qui, soit : (i) Peuvent être touchés par le projet, i.e., affectés par les effets ou les impacts réels susceptibles d'avoir lieu sur l'environnement, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles ou encore le bien-être humain ; (ii) Peuvent avoir un intérêt dans le projet ou encore les autres parties concernées telles que les organismes de réglementation, d'autorités publiques, les organismes privés ou tout autre organisme culturel, syndical, etc.

Mécanisme de gestion des plaintes : C'est l'ensemble des opérations permettant de recevoir, traiter et répondre aux réclamations des plaignants de manière systématisée. Les réclamations peuvent porter sur la gouvernance du projet, aux non-respects des procédures ou des droits humains.

1-3- Objectifs

L'objectif global de ce MGP est de fournir des informations claires du mécanisme, de définir les étapes de mise en place et d'expliquer les processus de traitement de plaintes. Ainsi, le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) vise à : (i) *Établir un Système d'Expression des Préoccupations* : Offrir aux citoyens un moyen de faire part de leurs préoccupations ou suggestions concernant les actions du projet PRRC. (ii) *Fournir des Outils de Gestion des Plaintes* : Mettre à disposition des moyens et des outils pour identifier, éviter, minimiser, gérer et, si nécessaire, traiter les actions ou activités ayant fait l'objet de plaintes. (iii) *Prendre des Mesures Correctives* : Mettre en œuvre les mesures de redressement appropriées pour résoudre les problèmes soulevés par les plaintes.

La mise en place du Mécanisme de Gestion des Plaintes permettra à l'UGP de :

- Donner l'opportunité à tous les citoyens de faire part de leurs préoccupations concernant les actions du Projet ;
- Renforcer la capacité de toutes les parties prenantes du Projet, des autorités et communautés bénéficiaires à défendre leur droit, à traiter et résoudre leurs conflits éventuels à différents niveaux ;
- Donner des réponses dans un délai raisonnable aux plaignants ;
- Évaluer l'efficacité des processus d'organisation interne et assurer une amélioration continue ;
- Établir et maintenir un cadre de dialogue, de médiation avec les parties prenantes et bénéficiaires ;
- Accroître le niveau de participation citoyenne dans l'interpellation ;
- Prévenir et traiter les problèmes ou conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image du Projet ;
- Dissuader la fraude et la corruption ;
- Donner la possibilité au personnel de fournir des suggestions et commentaires pratiques ; et
- Permettre au personnel d'être plus responsable, transparent et réceptif à l'égard des bénéficiaires et autres parties prenantes.

1-4- Principes fondamentaux

Le traitement efficace des plaintes s'appuie sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats. Les critères d'efficacité stipulent que le MGP soit légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constituer une source d'enseignement :

- **Accessibilité et inclusion** : le mécanisme doit être simple et accessible à toutes les personnes (et groupes) pouvant être affectées, directement et/ou indirectement, par les incidences environnementales et sociales du projet tout en incluant les personnes et les groupes vulnérables ainsi qu'aux diverses parties prenantes (PP) institutionnelles, de la société civile et du secteur privé ;
- **Information permanente et proactive** : l'information des PAPs et PP est effectuée tout au long des différentes étapes du MGP ; les PAPs doivent être informées sur les recours judiciaires et administratifs disponibles dans le pays pour la résolution des conflits et y avoir accès en tout temps ;
- **Participation et Engagement des Parties Prenantes (EPP)** : les PP (locales et centrales) ont un rôle souvent inévitable à jouer sur le plan administratif, de conseil technique et décisionnel ; le MGP doit assurer via l'organisation et la participation et la consultation active des représentants des communautés locales et de tous les partenaires (Parties Prenantes) à travers la diffusion et le retour d'information sur le déroulement et les résultats de traitement des plaintes et griefs ; aussi les représentants des PP doivent participer à la conception du mécanisme et ont l'opportunité en tout temps d'y proposer des améliorations ;
- **Transparence, équité et absence de représailles** : les plaintes doivent être traitées à l'intérieur d'un processus compréhensible et transparent et ce, sans aucun coût ni représailles ;
- **Confidentialité** : l'anonymat et la vie privée des plaignants (dès le dépôt des plaintes) doivent être préservés lorsque les circonstances l'exigent ;
- **Culturellement approprié** : la conception et l'opération du MGP doit tenir compte des spécificités culturelles et des préférences des personnes et des groupes vulnérables et des communautés, notamment pour ce qui est de la négociation et la résolution des plaintes ;
- **Traçabilité, suivi/évaluation, amélioration permanente** : l'utilisation de registres de plaintes est nécessaire pour assurer la traçabilité des plaintes pour suivre et améliorer le MGP. Ces registres seront utilisés pour dégager les tendances en matière de plaintes et de conflits liés au projet afin d'anticiper les problèmes et de proposer les changements organisationnels ou opérationnels y ayant trait. Le traitement et l'analyse statistique permettront d'identifier des leçons apprises et le retour d'expérience ; et
- **Identification de tout aspect critique et/ou central de coordination** : le MGP doit être divulgué et ses procédures partagées avec les PP qui seront bien identifiées.
- **Principe de subsidiarité** : les plaintes doivent être traitées autant que possible par les acteurs locaux, les CGP ou les autorités locales, avant de les faire remonter au niveau de l'UGP. Cela favorise une réponse rapide et adaptée aux spécificités locales.

1-5- Champs d'application

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) couvre toutes les composantes du projet PRRC. Il est conçu pour traiter toutes les formes de plaintes associées au Projet, qu'elles soient soumises directement par les plaignants ou communiquées par d'autres moyens, tels que les médias ou les réseaux sociaux.

Ce MGP couvre également les activités spécifiques liées aux travaux de réaménagement de la RN13 et le long de la route Ambosary-Tsivory, incluant les questions de réinstallation, de

libération d'emprise, d'accès, de sécurité publique, et d'impacts environnementaux et sociaux liés à l'exécution des travaux routiers.

Un chapitre spécifique sera consacré pour la gestion des plaintes concernant les travailleurs directs, les fournisseurs d'intrants et les prestataires de services dans le cadre des Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) du projet. Ce mécanisme se concentre sur les différends liés à l'emploi et aux conditions de travail. Bien que non exhaustifs, les types de différends concernés peuvent inclure : (i) *les questions relatives aux contrats de travail* ; (ii) *le respect des droits de l'homme* ; et (iii) *les cas de violence basée sur le genre (VBG) en milieu du travail et l'application des mesures du PGMO.*

Les plaintes peuvent être directement ou indirectement associées au projet PRRC. Elles peuvent concerner soit les activités du Projet elles-mêmes, soit les différents acteurs impliqués dans sa mise en œuvre, y compris les contractuels ou prestataires engagés pour réaliser les activités du Projet. Les bénéficiaires du Projet, quant à eux, peuvent être à la fois les initiateurs et les destinataires de plaintes.

1-6- Modes d'information et sensibilisation sur l'existence du MGP

L'équipe du Projet, renforcée par les régions concernées, procédera à l'information des partenaires de mise en œuvre, des communes et des villages, des bénéficiaires, de la communauté au niveau des zones d'intervention ainsi que de tous les acteurs travaillant avec le Projet sur l'existence du présent MGP. Cette activité d'information sera entamée dès la phase préparatoire même du projet et continuera tout au long de la mise en œuvre jusqu'à la clôture du projet. Elle mobilisera dans ce cas tous les moyens et canaux disponibles d'information et de communication (Radios locales, réunions communautaires, affichettes visuelles multilingues, affiches, média écrit, audio-visuel, internet, site web, réseaux sociaux, réunions publiques ...) pour faire connaître l'existence du MGP.

Le projet PRRC mettra en place un plan de communication pour le Mécanisme de Gestion des Plaintes. Ce plan aura pour objectifs de :

- Informer les bénéficiaires sur l'existence du mécanisme, les recours disponibles et le processus de dépôt et de résolution des plaintes.
- Sensibilisation spécifique sur les droits des PAPs (Personnes Affectées par le Projet) et les canaux de dépôt de plainte
-
- Définir, pour chaque groupe cible :
 - Les messages à transmettre ou les actions à entreprendre ;
 - Les supports de communication à utiliser, tant physiques qu'électroniques ;
 - La fréquence ou le nombre de diffusions des informations ;
 - Les indicateurs pour le suivi et le contrôle de la diffusion des informations.

L'information du public est axée notamment sur l'existence d'une procédure permanente de recueil des plaintes ainsi que la manière à suivre pour déposer une plainte.

Nota : Le plan de communication sur le programme PRRC informera les communautés bénéficiaires sur les différents canaux d'accès au MGP.

1-7- Moyens de recours ou porte d'entrée des plaintes

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet PRRC, personnes vulnérables ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le Projet ou la capacité d'en influencer les résultats peuvent accéder au MGP à travers des canaux oraux ou écrits ou des informations de la base de données mis à disposition pour recevoir les plaintes. Les moyens de recours seront faciles d'accès et disponibles à tout usager, tels que :

- **Boîte de doléances** : des boîtes de doléances seront mises à la disposition des usagers dans chaque localité et partenaires locaux du Projet, dans des bureaux et au niveau des Fokontany ;
- **Fiche de plainte/Lettre ordinaire** : ces fiches de plaintes seront mises à la disposition des comités locaux et au niveau des Fokontany. Les plaignants peuvent aussi envoyer leurs plaintes ordinaires par voie postale qui sera communiquée et affichée au niveau des Fokontany ;
- **Courrier électronique** : une adresse courriel sera dédiée pour recevoir spécifiquement les plaintes de tout citoyen ;
- **Appel téléphonique par Numéro Vert ou SMS** : le projet PRRC mettra à la disposition des citoyens les numéros de contact pour recevoir les doléances des plaignants. Les informations seront enregistrées dans un registre tenu par la personne en charge de la réception des appels ;
- **Rapport d'activités** : les plaintes renseignées à travers les rapports de visites des activités du Projet (responsables de l'UGP, Administration partenaire, équipe de supervision, suivi indépendant) ou rapports des Consultants, Autorités Locales ou Organisations de la Société Civile seront également comptabilisées. D'une manière générale, les doléances provenant de personnes vulnérables (analphabètes, en situation de handicaps) sont issues à travers des audiences publiques, les responsables ou personnel du Projet s'engageront à retranscrire par écrit les doléances de ces personnes à travers ses rapports ou compte-rendu ;
- **Réunions ou audiences publiques** : à travers des réunions ou Assemblées générales au niveau des sites, réunions de groupes ou consultations des groupes minoritaires sur les sites d'intervention ; et
- **Médias, réseaux sociaux** : la CPGU se chargera de collecter toutes informations susceptibles d'avoir trait à des plaintes, doléances, réclamations ou dénonciations à travers des médias interposés (radio, télévision, journal, magazine, revue, ...) ou réseaux sociaux.
- **Plaintes verbales hors appels téléphoniques et réunions publiques** : que ce soit d'une manière formelle ou non, les plaintes ou souci de chaque personne affectée directement ou indirectement par le Projet seront collectées et suivront les procédures de traitement de plainte normales.

Les moyens de recours au MGP seront communiqués par voie d'affichage (en langue malagasy et en français) dans tous les sites, partenaires et lieux stratégiques ou d'intervention du Projet, notamment la boîte de doléances, le numéro vert pour les appels téléphoniques et envois de SMS, les adresses courriers physiques et électroniques.

Ainsi, malgré les différentes options offertes, il serait essentiel que chaque option soit comprise et acceptée par les usagers. Les outils mis à disposition permettront à tous les usagers et personnes vulnérables de formuler les plaintes de façon nominatives ou anonymes.

Chapitre 2 : Plaintes associées à la mise en œuvre Globale du Projet

Le mécanisme de gestion des plaintes relatives à la mise en œuvre des composantes du Projet se décline en **sept (07) étapes** de la réception de la plainte à sa résolution ou conclusion. Aussi, à chaque réception de plaintes au niveau local, les étapes suivantes doivent être suivies :

Figure 1. Mécanisme de gestion des plaintes



2-1- Collecte et enregistrement des plaintes/doléances

Les portes d'entrée des plaintes/ du projet PRRC sont constituées de Fiche de Plainte, boîte à doléances, de lettre ordinaire ou recommandée, de courrier électronique, des appels téléphoniques et de SMS. Chaque citoyen utilisera le canal ou le format qui lui convient, de façon nominatif ou anonyme.

Selon les types de canaux disponibles, le CPGU collectera périodiquement les plaintes comme suit :

- **Boîtes de doléances** auprès des autorités locales ou auprès de Fokontany ainsi qu'aux bureaux partenaires tant local que régional et national.
- **Fiche de plainte, lettre ordinaire, lettre recommandée et e-mail** adressés directement à l'UGP : L'ouverture des lettres et courriers électroniques sera effectuée chaque jour par le Responsable en Gestion des Risques Sociaux (RGRS) de l'UGP. Un registre de plaintes sera tenu pour enregistrer l'ordre de réception des plaintes ;
- **Appel téléphonique ou SMS** des plaignants : La personne en charge de la réception des plaintes et doléances à partir d'une ligne téléphonique dédiée ou SMS des plaignants (numéro vert) essaiera de résoudre à son niveau toute plainte/doléance ou l'orientera vers la personne habilitée à le faire. Les cas non résolus seront traités comme

toutes autres formes de plaintes. Toutes plaintes qu'elles soient déjà traitées ou à traiter seront reportées dans un registre de plaintes de façon chronologique ;

- **Plaintes dans les médias ou réseaux sociaux** : Le RGRS de l'UGP regroupera toutes informations susceptibles d'avoir trait à des plaintes, doléances, réclamations ou dénonciations à l'encontre du projet PRRC à travers des médias interposés (radio, télévision, journal, magazine, revue, ...) ou réseaux sociaux (Facebook, twitter, YouTube, ...). Les informations seront enregistrées dans un registre de plaintes tenu de façon chronologique pour traitement ;
- **Plaintes dans les rapports** : tout responsable destinataire de rapport d'activités constatant les faits lors de la lecture et validation du rapport informera le RGRS les plaintes constatées. Les informations seront enregistrées dans un registre de plaintes suivant la date de transmission.

Pour les plaintes concernant le réaménagement des pistes et de la RN13, les plaignants pourront contacter un numéro vert dédié du PRRC. Par ailleurs, les communautés auront la possibilité de s'adresser aux points focaux ou aux comités locaux présents dans les communes traversées

•

Pour les plaintes qui sont reçues au niveau local, les comités de Gestion de plaintes (CGP) accuseront réception des plaintes et enregistreront immédiatement les plaintes dans le registre, incluant une fiche contenant le numéro de plainte dans laquelle ils détailleront les prochaines mesures qu'ils prendront, y compris la transmission éventuelle du dossier.

Toutes les plaintes reçues et enregistrées dans le cahier de registre des plaintes seront saisies dans la base de données par le Responsable en Gestion des Risques Sociaux.

Nota : Pour le cas de doléance et de réclamation, le plaignant doit s'identifier pour que son cas puisse être traité. Toutefois, pour la dénonciation, la plainte anonyme est recevable et acceptable.

2-2- Analyse et catégorisation des plaintes

2.2.1. Recevabilité

Les conditions de recevabilité et de traitement des plaintes se présentent comme suit :

- Pour la dénonciation, même verbale, la plainte anonyme est recevable et acceptable ;
- Traiter les plaintes dans les meilleurs délais renforce la confiance des gens vis-à-vis du programme. Il est ainsi important de traiter rapidement les réclamations, de répondre dans des délais les plus courts possibles les plaintes reçues ;
- Les plaintes exprimées verbalement devront être transcrites par celui qui les reçoit, soit en version papier dans la fiche de plainte, soit en appelant directement le numéro Vert, au niveau des CGP ou le RGRS ;
- Les plaintes reçues lors des événements assistés par le personnel du programme doivent être prises en charge et traitées sur place avec les autorités locales. Les autres plaintes nécessitant du travail au bureau ou d'autres interventions sur le terrain, telles que de l'appel au Comité de gestion de plaintes seront traitées dans les meilleurs délais possibles ; et
- Lorsque le traitement d'une plainte est terminé, le statut passe à "Clôturé".

2.2.2. Analyse et catégorisation des plaintes :

Une fois qu'elle est enregistrée dans le registre de plaintes, le RGRS effectue une évaluation rapide pour déterminer la nature de chaque plainte et de son éligibilité. Les plaintes reçues localement seront aussi analysées par les CGP afin de les catégoriser avant envoi au

niveau national pour traitement ou procéder tout de suite à la résolution si elles peuvent être résolues directement. Toutefois, les informations sur ces plaintes, qu'elles soient résolues ou non localement, doivent être parvenues au niveau central.

- Les plaintes portant sur la passation des marchés seront classées et transmises directement au Responsable Passation des Marchés de l'UGP pour traitement et investigation mais seront comptabilisées au niveau du MGP du PRRC ;
- Les plaintes pour lesquelles les liens avec les composantes d'activités du projet PRRC ne sont pas établis ne seront pas traitées par le MGP, mais transmises aux entités concernées / compétentes et les plaignants seront informés de cela dans un délai n'excédant pas les cinq (05) jours ouvrables de son enregistrement dans le registre des plaintes ;
- Les plaintes liées aux infrastructures routières telles que les accès restreint ou détérioré aux services de base (écoles, soins, marchés) ; problèmes d'indemnisation ou de réinstallation involontaire ; risques accrus d'accidents dus aux travaux ; nuisances (poussières, bruit, coupures de route) ; inégalité d'emploi ou traitement local sur les chantiers.
- Les plaintes jugées éligibles seront triées suivant leur nature puis classifiées selon leur degré de gravité : (i) plaintes présentant un degré de gravité modérée ou à caractère non sensibles et qui ont de fortes chances d'être résolues sur le champ au niveau de l'UGP selon une procédure accélérée ; et (ii) plaintes présentant un degré de gravité plus élevée ou à caractère sensibles qui feront l'objet d'une enquête plus approfondie, qu'elle soit confidentielle ou non, et ce selon les cas.

Les plaintes reçues sont triées en trois (04) catégories :

- **Plaintes pouvant être traitées localement** et au niveau de la **commune** : avec la collaboration des acteurs locaux et des autorités locales ;
- Plaintes qui seront traitées au **niveau régional** : présidé par le Gouverneur ou autorité régionale de la Région concernée
- **Plaintes à traiter au niveau de la CPGU** : Nécessitant des analyses approfondies et prise de décisions au niveau de l'UGP ;
- **Plaintes à traiter au niveau des autres entités partenaires.**

2-3- Traitement des plaintes/doléances

Une fois que l'on a décidé comment la plainte sera gérée, le RGRS adressera au plaignant non anonyme un accusé de réception dans un délai de cinq (05) jours ouvrables de son enregistrement dans le registre des plaintes, confirmant la recevabilité ou non de la plainte. Les étapes suivantes du processus de traitement des plaintes et recours seront présentées dans ledit « *accusé de réception* ».

Dans le cas des plaintes de degré de gravité modérée ou à caractère non sensibles, une réponse devrait pouvoir être fournie dans un délai de dix (10) jours ouvrables, tandis que les plaintes de degré de gravité plus élevée ou sensibles pourraient nécessiter un délai plus long en raison de la plus grande complexité des processus d'enquête sans dépasser un délai de quarante (40) jours ouvrables. La personne plaignante devrait donc en être clairement avisée. Les réponses devraient, dans la mesure du possible, être données tant verbalement que par écrit et être consignées de façon à pouvoir vérifier qu'une réponse a été fournie et qu'on y a donné suite.

2.3.1. Les niveaux de traitement de Plaintes

Les traitements des plaintes peuvent être fait, soit :

- **Au niveau local et communal :**

Les plaintes concernées par le présent MGP sont les suivantes sans être exhaustif :

- Les doléances au niveau local : qui touchent les activités du Projet proprement dites, les prises de décision ou les prises de position assumées par le Projet ou qui concernent les différents acteurs du projet et des sous-projets (personnels de l'UGP, les personnes affectées au projet, les contractuels ou prestataires ou partenaires de mise en œuvre exécutant les activités générées par le projet et les sous-projets)
- Les plaintes sensibles comme les dénonciations d'une injustice telle que les cas de pollution, exploitation illicite, nuisances sonores, d'un abus ou d'un non-respect des droits humains sous ses différentes formes : Violences basées sur le genre, Violences contre les enfants, Exploitation et abus sexuels, Harcèlements, Corruption, dettes et impayées, profanation et non-respect des tabous, ...

D'une manière générale, les Comités (*Comité de Gestion de Plaintes, Agents de la CPGU, Réunions publiques*) essaient de résoudre toutes plaintes relevant de leurs compétences au niveau local, surtout pour les plaintes liées aux zones d'intervention du projet. Ce comité peut directement prendre en main les réclamations du plaignant ou encore lui donner conseils et suggestions. Si aucune résolution n'est prise avec le plaignant après la prise en main directe, le Comité peut convoquer une audience publique pour résoudre certaines plaintes ou conflits. L'appui d'un représentant du programme ou d'une autorité peut être sollicité en tant que facilitateur. Dans le cas où les plaintes ne sont pas résolues au niveau du Fokontany, les dossiers sont remis et traités par le Comité de Gestion de plaintes / Comité d'enquête de la Commune. Le CGP s'organise pour traiter l'ensemble des plaintes en : (i) analysant la pertinence de la plainte et vérifiant de manière approfondie sur le bien-fondé de l'objet des plaintes ; (ii) rapportant sa décision et ses recommandations dans le Cahier de registre des plaintes. Dans le cas où les décisions ne satisfont pas au plaignant, les plaintes sont transmises au niveau du CPGU pour traitement.

Si les plaintes peuvent trouver solution au niveau local/ au niveau des communes par l'intermédiaire des Comités de Gestion de Plaintes (CGP), ceux-ci se contenteront juste de renseigner l'UGP. Mais dans le cas contraire, la responsabilité du traitement de la plainte sera transférée au comité régional de gestion des plaintes. Le délai accordé au Comité saisi pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention est de 10 jours au maximum. Dépassé ce délai, le comité est obligé de transférer le dossier à l'UGP.

Toute plainte portée à la connaissance du Comité National doit, dans les conditions normales, être traitée dans les 30 jours, au cas où un examen ou enquête approfondi n'est pas nécessaire (plaintes non sensibles). Pour les plaintes sensibles de nature graves, le délai accordé pourrait excéder les 30 jours.

Les membres des comités ne seront pas pris en charge financièrement. Cependant, ils pourraient bénéficier des avantages liés à la mise en œuvre de certaines activités du projet (formations, financement à coût partagé par exemple).

Les plaintes liées aux travaux de réaménagement de la RN13 feront l'objet d'un dispositif de traitement spécifique. Les agences routières (AR/PCMC), désignées comme Maîtrise d'ouvrage délégué, seront responsables de la réception, du traitement initial et de la transmission régulière des registres de plaintes techniques à l'UGP-PRRC. Pour les plaintes relatives à la réinstallation involontaire et aux compensations, la prise en charge sera assurée sur le terrain par la Maîtrise d'Ouvrage Institutionnelle et Sociale (MOIS), qui jouera un rôle central dans l'accompagnement des populations affectées.

- **Au niveau régional**

Dans le cadre du projet PRRC, la gestion des plaintes repose sur un processus structuré à plusieurs niveaux. Au niveau régional, la résolution des plaintes constitue le deuxième échelon

du mécanisme mis en place. L'objectif est de privilégier la médiation et le règlement à l'amiable afin d'apporter des solutions adaptées aux préoccupations des parties concernées.

Pour ce faire, un **Comité Régional de Résolution des Plaintes (CRRP)**, placé sous la présidence du gouverneur, est chargé d'examiner les plaintes et de statuer sur les mesures à prendre. Ce comité peut solliciter l'appui de personnes ressources si nécessaire et veille au suivi de l'application des décisions adoptées. Le délai de traitement des plaintes à ce niveau est compris entre **cinq (5) et dix (10) jours** après leur enregistrement.

Le comité est composé des membres suivants :

- **Le gouverneur ou son représentant**, qui préside les séances ;
- **Les représentants des Services Techniques Déconcentrés (STD)** impliqués dans la mise en œuvre du projet ;
- **Un représentant de l'antenne régionale du FID et MIONJO** ;
- **Un représentant des ONG/OSC** actives dans la région.

– **Au niveau central :**

Les types de plaintes concernées sont les suivants sans être exhaustif :

- Les plaintes non résolues au niveau local ou régional ou celles identifiées comme relevant de la compétence de l'UGP
- Les plaintes et doléances au niveau de l'UGP,
- Dénonciation d'une injustice, d'un abus ou d'un non-respect des droits humains sous ses différentes formes : Violences basées sur le genre, Violences contre les enfants, Exploitation et abus sexuels, Harcèlements, Corruption, ...
- Les différentes plaintes relatives aux recrutements,
- Les plaintes reçues dans les différentes portes d'entrée telles que boîtes à doléances, les lignes vertes (UGP et locales), réseaux sociaux, page web du projet PRRC,

Elles sont transmises par les CGP ou les autorités locales pour traitement au niveau de CPGU. La première responsable de réception et traitement de plaintes est le RGRS au niveau de CPGU. Pour les plaintes jugées "délicates" ou "difficiles", une Commission centrale de gestion des plaintes est mise en place et est en charge de prendre de décision concernant les plaintes non résolues au niveau des CGP et autorités locales, communales et régionales. Cette commission sera composée de :

- Secrétaire Exécutif en charge de Coordination du Projet CPGU ou son adjoint ;
- Responsable Technique du Projet PRRC ;
- Responsable des activités concernées par la plainte ;
- Responsables en gestion des risques sociaux (RGRS) ;
- Le Responsable en lutte contre le VBG-EAS-HS-VCE (RVBG) du Projet (selon les cas).
- Les points focaux des institutions clés (MEAH, MTM, MI, MPS, MDAT, MTP, MINAE, MEDD, DGM, BNGRC, APIPA, FID). (Selon les cas)

Ce comité dispose de dix (10) à quinze (15) jours pour régler les litiges portés à son niveau.

Traitement de plaintes au niveau des autres acteurs du Projet

Les plaintes et doléances collectées et enregistrées directement par d'autres acteurs du Projet (Ministères, PTF, organismes publiques-publics d'exécution) qui les concernent sont directement traitées par ces acteurs à leur niveau suivant les principes ci-dessus mais seront tous comptabilisés au niveau du MGP de l'UGP.

Les plaintes et doléances collectées et enregistrées directement par d'autres acteurs du projet (Ministères, PTF, organismes ~~publiques-publics~~ d'exécution) mais qui ne les concernent pas seront référées par ces récepteurs aux responsables du traitement de l'institution concernée via l'UGP. Tous les transferts de documents ou d'information devraient être enregistrés dans un registre spécial de traitement de plaintes développé par le Projet.

2.3.2. Traitement de plaintes :

Les plaintes devraient faire l'objet d'un examen et d'une enquête pour en déterminer la validité, analyser les causes et conséquences, établir quel engagement ou promesse n'a pas été respecté, et décider des mesures à prendre ou solutions possibles pour y donner suite. Il reviendra à l'équipe de l'UGP, selon la nature de la plainte, de décider comment faire enquête au sujet d'une plainte donnée.

Les plaintes seront traitées suivant le degré de gravité. Trois (03) modes successifs de traitement des plaintes s'opéreront au sein du projet PRRC : (i) *traitement amiable simple* ; (ii) *traitement amiable par médiation* ; et (iii) *traitement par voie judiciaire*.

- **Traitement amiable simple :**

Le traitement amiable simple est le premier niveau de traitement des plaintes et des doléances. D'une manière générale, il concerne les plaintes de degré de gravité modérée ou à caractère non sensibles.

Par ce mécanisme, on entend à ce que les plaintes reçues soient traitées au niveau du RGRS pour ce qui sont des plaintes liées à la mise en œuvre du projet, et de chaque Responsable concerné pour les autres composantes d'activités du Projet. Pendant son investigation, chaque Responsable pourra demander l'appui de l'équipe de la CPGU, du PRRC ou des entités bénéficiaires concernés par la plainte ou la doléance, en lien avec le Ministère ou entité bénéficiaire respective. Les réponses ou propositions de réponses aux plaintes des entités ou organismes concernés seront transmises à l'UGP qui se chargera de les évaluer avant de notifier les plaignants. Les derniers auront la possibilité de manifester leurs acceptations ou pas des réponses émises par l'UGP.

Aussi, les plaintes peuvent être traitées localement par les Comités de Gestion de Plaintes pour les cas de plaintes qui sont liées directement à leur responsabilité ou à leur capacité de réponse, et ne nécessitant pas d'enquête.

Le délai de traitement amiable simple est de dix (10) jours ouvrables dès la réception de la plainte.

- **Traitement à l'amiable par médiation :**

C'est le deuxième niveau de traitement si la plainte évoquée lors du premier niveau n'a pas trouvé de résolution ou de règlement acceptable par les parties, selon le délai de dix (10) jours ouvrables, ou il s'agit d'une plainte de degré de gravité très élevé ou sensible.

Par ce mécanisme, on s'attend à ce que les plaintes non résolues au premier niveau de traitement soient retraitées pour examen et enquête plus approfondie avec les plaintes de degré de gravité très élevés ou sensibles.

Dans certains cas, les enquêtes devraient être menées auprès d'un nombre limité de personnes afin de garantir la confidentialité. En revanche, certaines plaintes pourraient exiger que les enquêteurs soient formés pour mener des enquêtes spécialisées de façon à ne causer aucun préjudice et à maintenir l'intégrité du Projet.

Comme certaines enquêtes et réponses peuvent avoir des conséquences considérables pour le projet PRRC, les entités bénéficiaires, les partenaires de mise en œuvre du Projet et/ou

le plaignant, le Comité national devra en examiner les risques et les implications. De ce fait, le Comité devra évaluer la portée de la plainte, notamment : (i) l'analyse des conséquences de l'enquête vis-à-vis du plaignant, du projet ou de l'entité bénéficiaire ; (ii) l'évaluation du rôle et intérêt du plaignant dans le mécanisme.

Des plaintes ou des rumeurs anonymes et malicieuses peuvent parfois donner à une organisation des raisons de croire qu'il existe d'autres questions que les gens voudraient soulever, mais qu'ils sont réticents ou incapables de mentionner ouvertement, ou qu'ils ont des doutes quant à l'intégrité du MGP. Ce sont là des signaux d'alarme qui peuvent être utiles à l'ouverture d'une autre enquête ou investigation.

Le délai d'analyse et de recherche d'une solution dépend de la gravité et de la complexité technique de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation existants. Ainsi, le délai de traitement amiable par médiation est de quarante (40) jours ouvrables de la réception des plaintes.

- **Traitement par voie judiciaire :**

Le recours par voie judiciaire est le troisième et dernier niveau de traitement de plaintes au sein du projet PRRC. Il ne sera fait qu'après avoir épuisé toutes les tentatives de règlement à l'amiable, qu'il s'agit d'un traitement amiable simple ou traitement amiable par médiation.

La personne ayant soumis la plainte et qui demeurera insatisfaite aura le droit d'introduire sa plainte auprès du Tribunal de première instance du lieu d'opération. Le RGRS du projet fournira une assistance au plaignant afin de leur permettre de pouvoir exercer leur droit de recours pour ce qui concerne uniquement les plaintes liées au processus de réinstallation involontaire.

2-4- Prise de décision et émission des réponses

Il est fondamental de communiquer au plaignant les constats issus du processus d'examen et d'enquête et de le tenir dûment informé des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. Les réponses devraient se faire verbalement ou par écrit et seront systématiquement documentées.

L'UGP devra d'une part, discuter de la proposition provisoire avec le plaignant sans lui imposer le verdict de manière unilatérale, et d'autre part, indiquera les autres voies de recours possibles. Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends. L'accord final devra être précis, assorti de délais et agréé par les deux (02) parties.

A la suite d'un examen et/ou d'une enquête, quelque chose devrait être corrigée, modifiée ou changée pour améliorer la situation et résoudre le problème. Une plainte formelle exige une réponse évidente. Le RGRS statue sur les décisions à prendre :

- **Plainte fondée** : Si une exclusion ou inclusion volontaire, favoritisme, non-respect du droit humain, non-respect des engagements, malversation ou erreur sont prouvés, l'entité décideur prend la décision de rectifier la situation.
- **Plainte non fondée, ou aucun recours possible, ou délai de considération de la plainte dépassé** : Envoi d'une lettre de regret au plaignant en lui donnant les explications y afférentes.

Si la résolution ne s'appliquait pas directement, elle devrait comporter un plan de suivi. En revanche, s'il est jugé que la réponse à une plainte sera négative ou jugée non fondée, l'UGP devra en expliquer les raisons au plaignant et lui indiquer les voies de recours possibles.

Cette rétroaction démontrera que :

- Le projet PRRC est à l'écoute des plaintes et les ont prises au sérieux ;
- Les problèmes ont été examinés et que des mesures appropriées ont été prises ; et
- Le MGP est un mécanisme fiable et fonctionne correctement.

2-5- Recours en appel

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, le plaignant peut décider de faire appel de la réponse. Le recours en appel permettra à l'UGP de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. La nouvelle investigation sera menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, et ce afin de démontrer au plaignant l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le Mécanisme de gestion des plaintes. Le circuit de traitement d'un recours en appel sera amiable par médiation.

Si un trop grand nombre de réponses font l'objet d'un recours en appel, cela signifiera qu'il y a un problème, soit dans la procédure du MGP, soit dans la mise en œuvre proprement dite du Projet, soit avec un membre du personnel du Projet. Il s'avérera donc nécessaire d'examiner ces facteurs plus en détail.

Les plaintes concernant la réinstallation ou la compensation foncière, notamment dans le cadre du réaménagement de la RN13, seront traitées selon les procédures préconisées dans le Plan d'Action de Réinstallation (PAR) et le PGES. La Maîtrise d'Ouvrage Institutionnelle et Sociale (MOIS) assurera l'accompagnement social et juridique des personnes affectées, en particulier les plus vulnérables. Un accès sécurisé au registre des indemnisations sera prévu pour garantir la transparence et permettre aux plaignants de vérifier les informations les concernant.

2-6- Clôture, Suivi des données, consolidation et Archivage

Toutes les parties concernées par la plainte parviendront à un accord et, plus important encore, le plaignant est satisfait du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution. Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au règlement, au suivi, à la clôture et à l'archivage, et à la conclusion de la plainte.

Le RGRS sera en charge de l'élaboration d'un plan de suivi pour assurer le règlement et le suivi de la plainte et l'application des solutions retenues. Si nécessaire, il pourra programmer des missions de suivi.

La clôture du dossier surviendra après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution concevable pour tous. Le RGRS pourra demander au plaignant de fournir un retour d'information sur leur degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. De même, il serait appelé à évaluer le processus et sa conclusion.

Tous les dossiers (formulaire de plainte, accusé réception, fiche de suivi des plaintes, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, etc.) devront être archivés. En outre, une base de données sera établie pour capitaliser l'ensemble des plaintes et doléances reçues. Les statistiques sur le nombre des plaintes reçues, la nature des plaintes, les mesures prises, les délais de traitement, et les résultats obtenus sans être nominative seront publiés au besoin.

Une analyse des données recueillies pourra être étudiée eu regard des échéanciers et des événements clés afin de dégager des tendances au niveau des résultats et pourra permettre de voir les changements qu'il faudra envisager d'apporter. Assurer le suivi des réponses qui pourront aider à alimenter le processus d'évaluation du mécanisme et permettra de faire des apprentissages et d'apporter des ajustements au besoin au MGP et/ou à la mise en œuvre du projet PRRC. Le suivi des indicateurs sur les plaintes en global liées aux activités du PRRC seront à la charge du RGRS y compris le suivi de nombre et nature des plaintes liées à la RN13 et les pistes, les réponses apportées et sur le délai de traitement.

2-7- Rapportage et suivi évaluation

En revanche, le RGRS du Projet se chargera de la capitalisation des données à son niveau suivant le MGP. Il établira la manière dont les informations seront communiquées, gérées et archivées.

En partant de la base de données qui est mise à jour régulièrement, un rapport relatant la situation des plaintes doit être rédigé périodiquement. Une synthèse de ce rapport sera incluse dans le rapport périodique du Projet et avant la tenue de chaque mission d'appui et de supervision de la Banque mondiale. Par ailleurs, les plaintes sur la VBG et les cas de corruption devront être portées à la connaissance de la Banque mondiale dans les 24h au plus tard après la réception de la plainte au niveau de l'UGP.

Une attention particulière sera accordée au suivi des plaintes liées à la RN13 et les pistes. Le rapportage inclura des données désagrégées sur ces plaintes (nombre, nature, délais de traitement, statut de résolution), ainsi qu'un point de situation spécifique dans les rapports périodiques destinés à la Banque mondiale et aux parties prenantes.

Tableau 1 : Résumé du processus de traitement

Niveau d'enregistrement et de traitement	Activités	Personnes responsables	Pièces justificatives	Durée de
Niveau 1 (fokontany, commune, district)	Réception plainte Enregistrement plainte Transmission plainte au niveau région	Comité de gestion de plaintes, Président Fokontany, Maires, Responsable du district	Consignation des éléments de la plainte dans le registre déposé à cet effet.	1 à 5 jours

a mis en forme : Droite : 0,99 cm

Niveau 2 (région)	Médiation au niveau région : Enregistrement plainte Traitement et Résolution Suivi des résolutions Clôture Transmission plainte au niveau national	Le CRRP qui peut s'adjoindre toute personne qu'elle juge compétente pour l'aider à la résolution du litige, le plaignant(s)	PV de médiation à établir par le CRRP	5 à 10 jours
Niveau 2 (national)	Arbitrage au niveau UGP Enregistrement plaintes Traitement et résolution Clôture Transmission des plaintes non résolues au niveau tribunal Information de la BM 48h d'une plainte VBG	CNRP	PV d'arbitrage à établir par le CNRP assisté par le Projet	10 jours à 2 semaines
Niveau 3	Recours au niveau du tribunal de première instance	Le juge, le plaignant et le représentant du projet	PV à établir par le greffier du tribunal. Les plaignants sont	Au prorata

Chapitre 3 : Plaintes relatives à la Violence Basée sur le Genre

Selon l'Article 2, Alinéa 2 de la Loi n°2019-008 relative à la lutte contre les Violences Basées sur le Genre du 16 Janvier 2020, les VBG désignent tout acte de violence dirigé contre une personne en raison de son sexe, et causant ou pouvant causer un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée. Elles s'entendent comme englobant, sans y être limité, les formes de violences, telles que : la violence physique, sexuelle, psychologique et économique exercée au sein de la famille, au sein de la société ou par l'État,

Les personnes âgées, ou en situation de handicap, les enfants, les jeunes, les femmes, de même que les marginalisés comme les personnes LGBTQI+ sont les plus vulnérables en matière de VBG.

En outre, d'autres cadres juridiques sur les VBG ont été annoncés dans le Plan d'action VBG du projet PRRC notamment, **les instruments internationaux** : à travers la signature et/ou la ratification de différents instruments internationaux de protection des droits humains se trouvant en annexe 1 du Plan d'action VBG du projet ; et **les textes juridiques et législatifs nationaux**.¹

Conformément au Code de conduite, tout prestataire (entreprise, maître d'œuvre, etc.) doit désigner une personne ayant la capacité et autant que possible l'expérience de soutenir les victimes de VBG comme « Point focal » pour traiter les questions de VBG. Une équipe dédiée de VBG (E/VBG) sera mise en place par le projet PRRC pour traiter les questions de VBG. Elle sera composée de l'équipe du projet PRRC, des Points focaux des prestataires, et toute autre entité dont il juge la contribution comme essentielle pour la gestion des cas de VBG.

Dispositions spécifiques pour les cas des mineur(e)s

Afin d'assurer la protection des enfants dans toutes les interventions du Projet PRRC :

- *Consentement éclairé* : Toute participation d'un mineur doit être précédée d'un consentement libre, éclairé et écrit de son/ses parent(s) ou tuteur(s) légal(aux).
- *Respect de la confidentialité* : Les informations personnelles concernant les mineur(e)s doivent être strictement protégées ; leur diffusion n'est autorisée qu'avec autorisation expresse.
- *Accès sécurisé aux services* : Des mesures spécifiques seront mises en place pour garantir un environnement sûr et adapté aux mineur(e)s, incluant la présence obligatoire d'adultes référents formés lors des interactions.
- *Détection et prise en charge des abus* : Tout personnel ou partenaire du projet ayant connaissance d'un cas présumé d'abus, d'exploitation ou de négligence envers un mineur doit immédiatement suivre la procédure de signalement obligatoire.

Politiques de signalement obligatoire

Le Projet PRRC adopte une politique stricte de signalement obligatoire :

- *Obligation pour tous* : Tout membre du personnel, bénévole, consultant, ou partenaire qui soupçonne ou constate une situation d'abus, d'exploitation, de harcèlement ou toute

¹ La Loi n°2007-022 du 20 août 2007 relative aux mariages et aux régimes matrimoniaux ; la Loi n°2007-38 du 14 janvier 2008 modifiant et complétant certaines dispositions du Code Pénal sur la lutte contre le traité des personnes et le tourisme sexuel ; la Loi n°2019-008 du 16 Janvier 2020 relative à la lutte contre les violences basées sur le genre ; et la Loi n°2007-023 du 20 Août 2007 sur les droits et la protection des enfants.

forme de violation des droits doit en informer immédiatement l'Unité de Protection désignée.

- *Procédure claire et accessible* : Un formulaire de signalement sera disponible sur site et en version numérique, garantissant une remontée rapide et structurée des incidents.
- *Protection de la victime* : Dès le signalement, des mesures seront prises pour assurer la sécurité immédiate de la victime présumée.
- *Responsabilité légale* : Le projet coopérera pleinement avec les autorités compétentes en cas d'enquête judiciaire.

Protocoles d'interdiction des représailles

Afin d'encourager la déclaration d'abus ou de comportements inappropriés, le projet adopte les protocoles suivants :

- *Zéro tolérance pour les représailles* : Aucune personne ne devra faire l'objet de mesures de représailles, de sanctions, d'intimidations ou de discriminations pour avoir effectué un signalement de bonne foi.
- *Mécanisme de plainte confidentiel* : Un canal spécifique sera mis en place pour permettre aux plaignants et témoins de signaler toute représailles en toute sécurité et confidentialité.
- *Enquête indépendante* : Toute allégation de représailles sera traitée avec rigueur par un comité d'enquête indépendant du management direct.
- *Sanctions disciplinaires* : Toute personne reconnue coupable d'avoir exercé des représailles sera soumise à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'à la résiliation immédiate de son contrat.

1. [Emetteurs de la plainte](#)

Dans le cadre du projet PRRC, une plainte de VBG/EAS-HS pourrait être émise par la victime (ou le survivant) ou par un tiers (un individu ou par un groupe de personnes) :

- **le survivant** (bénéficiaire direct/indirect du projet, personnel travaillant pour le projet) victime de l'Exploitation et Abus Sexuel (EAS) ou de Harcèlement Sexuel (HS) effectué par un personnel travaillant sur le Projet,
- **Un tiers** constatant (voyant ou ayant eu connaissance) des faits ou de préjudices de l'Exploitation et Abus Sexuel (EAS), de Harcèlement Sexuel (HS) ou de Violence contre les Enfants (VCE) effectué par un personnel travaillant sur le Projet sur un bénéficiaire du projet ou un acteur du projet.

2. [Canaux de réception des plaintes de EAS-HS](#)

En se référant au MGP du Projet PRRC et en considérant l'anonymat et la sécurité des plaignants, les plaintes de VBG/EAS-HS seront reçues via les canaux suivants :

- ❖ Au niveau des structures locales : Comité locaux de Gestion des plaintes (CLGP) et de la Maitrise d'œuvre institutionnelle sociale (MOIS),
- ❖ Points focaux des entités partenaires du Projet (entités ministérielles et partenaires techniques)
- ❖ Boîtes à doléances,
- ❖ Numéro vert du projet
- ❖ Réseaux sociaux,
- ❖ Boite de réclamation du page web du projet PRRC,
- ❖ S'adresser directement à la personne en charge de la mise en œuvre MGP et VBG/EAS-HS de l'UGP.

Les plaignants peuvent aussi appeler directement les numéros verts de la Police

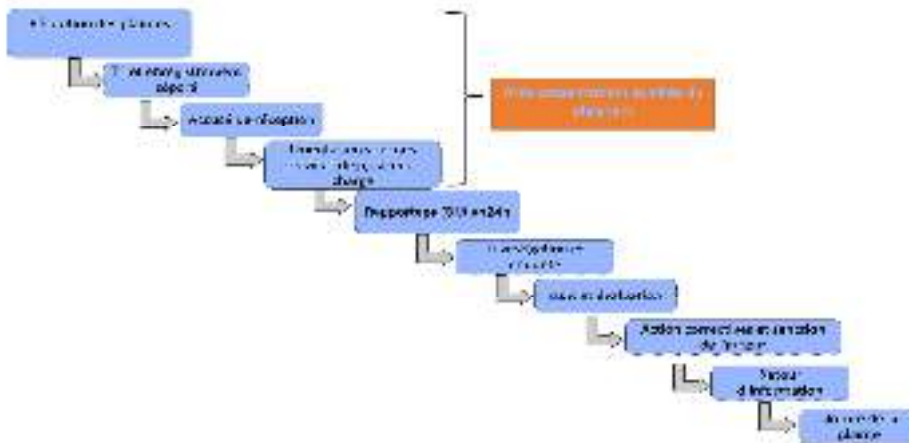
nationale : 017 et 117 et les autres numéros verts des autres centres d'écoute : numéro vert 113.

Grâce à l'établissement d'un protocole de partenariat avec le Ministère de la Population et des Solidarités (MPS), les informations concernant les plaintes EAS/HS reçues, et liées au projet, seront communiquées au Projet par le MPS.

3. Réception de la plainte

Le mécanisme de gestion des plaintes relatives à la VBG se décline en **dix (10) étapes** de la réception de la plainte à sa résolution ou conclusion, en tenant compte de l'approche centrée sur les survivants :

Elément de circuit de plaintes de VBG/EAS-HS :



Etapas	Détails	Responsables de suivi du traitement	Périodes et durée de traitement	Finalités
1. Réceptions/captures des plaintes	<p>Plainte/signalement verbal : toute plainte ou signalement de EAS-HS émis verbalement doit être matérialisé dans un procès-verbal (PV), signé par le plaignant et le récepteur de la plainte. Dans cette étape, le récepteur des plaintes doit expliquer la procédure de traitement de la plainte et recueillir le consentement éclairé du survivant sur son souhait de déposer officiellement une plainte, de participer ou non à une enquête administrative et de décider si le traitement de la plainte sera poursuivi ou non.</p>	CRL- MOIS-- UGP	Le jour du dépôt de la plainte ne dépassant pas la durée de 24h	Réception des plaintes et collecte du consentement du survivant
	<p>Plainte écrite : les plaintes peuvent être déposées à travers un Formulaire de plainte en langue officielle ou une lettre ou par tout moyen laissant trace écrite.</p>	CRL- MOIS- - UGP		
2. Tri des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes de VBG/et/ VCE n'ayant pas de lien avec le Projet - Plaintes de EAS-HS liées au Projet - Autres Plaintes liées à la mise en œuvre des activités du projet 	Le tri devra être effectué par le récepteur de la plainte : Les points focaux de la lutte contre les VBG au niveau Local/Communal Le responsable en VBG au niveau de l'UGP Les points focaux des entités partenaires	Le jour du dépôt de la plainte ne dépassant pas la durée de 24h	Pas de suite pour ces types de plaintes Enregistrement dans le MGP du Projet
3- Enregistrement des plaintes	<p>Les plaintes seront enregistrées dans des carnets de plaintes de VBG/EAS/HS ayant des souches ou dans une base de données servant d'outils de vérification et d'enregistrement des plaintes .</p> <p>Les informations enregistrer sur les victimes</p>	CRL-Entités partenaires et agences de mise en œuvre techniques		<p>Plaintes enregistrées dans le système du projet.</p> <p>BDD plaintes constituées au sein de l'UGP.</p>

	seront codés. Les cahiers seront placés dans des coffres verrouillés avec accès limité seulement aux responsables.			
	Appel téléphonique : Les appels téléphoniques seront enregistrés dans un cahier de registre d'appel.	UGP		
	Site web et réseaux sociaux : Les plaintes postées sur les réseaux sociaux seront transmises directement à l'UGP pour enregistrement.	Prestataire chargé de la communication du Projet- UGP		
4. Orientation de la victime vers les services de prise en charge	<p><u>Cette étape s'applique aux plaintes VBG/EAS/HS. Orientation des victimes vers les services de prise en charge (psychosociaux, médicaux et juridiques) :</u></p> <p>Lors de la réception des plaintes, , les services de prise en charge disponibles (services psychosociaux, médicaux et juridiques) doivent être communiqués au survivant et ce dernier doit être référencé vers les services de son choix dans un délai ne dépassant pas 24h, et en particulier en cas de blessure ou de viol.</p> <p>La personne chargée de la prise en charge doit d'abord rassurer le plaignant de la confidentialité de sa plainte.</p> <p>Une survivante peut choisir de recevoir ou de ne pas recevoir de soutien des soins des services de prise en charge.</p> <p>Appui à la constitution et dépôt de la plainte : en cas de difficulté pour la victime d'élaborer la plainte, les parties prenantes du projet peuvent apporter leur aide.</p> <p>Suivi de la plainte : Les plaintes traitées au niveau des autorités compétentes feront l'objet de suivi d'avancement jusqu'à la fin de leur traitement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientation du survivant vers les services de prise en charge: le récepteur de la plainte - <u>Accompagnement de la victime /survivant durant les déplacements</u> : UGP, Entités partenaires, entreprises, MPS, Cabinet prestataire VBG - <u>Ecoute/counseling</u> : Assistantes Sociales des Centres d'Ecoute de Proximité (cf. Carte des acteurs de VBG dans les sites d'intervention du Projet PRRC) - <u>le récepteur de la plainte</u> 	Le jour du dépôt de la plainte ne dépassant pas la durée de 24h	La victime reçoit la prise en charge nécessaire
5. Rapportage des plaintes	Les plaintes relatives aux EAS-HS seront rapportées par les récepteurs de plainte à l'UGP, puis à la	- Récepteurs de plaintes / UGP	Le jour du dépôt de la plainte ne	

	Banque Mondiale dans un délai de 24 heures.		dépassant pas la durée de 24h	
6. Enquête administrative et sanction de l'auteur de EAS-HS	<p>- Constitution de la commission d'enquête administrative pour le recoupement des faits,</p> <p>Une étape qui consiste à déterminer si la plainte est effectivement liée au projet et si elle est fondée, identifier les mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur.</p> <p>Le recoupement sera matérialisé dans un procès-verbal (PV).</p> <p>Etablissement d'un rapport d'enquête par la commission de d'enquête administrative.</p>	- Les points focaux de la lutte contre les VBG au niveau du MOIS et UGP ou une équipe tierce formée et spécialisée	<p>24 heures après la déposition de la plainte.</p> <p>L'enquête administrative se fera dans un délai de 10 jours ouvrables</p>	<p>Après recoupement, s'il est déterminé que l'incident est lié au projet, l'équipe chargée du d'enquête devra vérifier le consentement du survivant et de décider s'il y a lieu de procéder à une enquête administrative formelle.</p> <p>Sanctions de l'auteur du EAS-HS :</p> <p>Cela dépendra des résultats de l'enquête administrative et des recommandations de l'équipe d'enquête concernant la gravité de l'incident, s'il s'agit d'une violation du code de conduite, et quelles sanctions sont possibles selon le code de conduite, jusqu'à et y compris la cessation d'emploi</p>
7. Actions correctives et sanctions de l'Auteur	<p>- Application des sanctions inscrites dans le code de conduite signé par tout le personnel travaillant sur le Projet.</p> <p>- Identification des actions correctives par rapport au système de prévention et de réponse aux EAS/HS en place</p>	UGP	Après l'enquête administrative	Si le plaignant décide de ne pas donner son consentement pour le traitement de sa plainte, le projet doit évaluer comment renforcer les mesures d'atténuation des risques EAS-HS, telles que des formations supplémentaires sur les codes de conduite, ou une supervision plus directe du personnel, etc.
8. Notification du plaignant	<p>Une fois que le cas de EAS/HS est vérifié que la plainte est fondée et que c'est personnel travaillant sur le Projet PRRC qui a commis l'acte, la victime sera notifiée des mesures prises.</p> <p>Les résultats de l'enquête administrative, quel qu'en soit le contenu, doivent être communiqués au survivant à la fin des procédures.</p>	Les points focaux de la lutte contre les VBG au niveau du MOIS et UGP	Après la finalisation de l'enquête administrative et l'identification des actions correctives	<p>La victime sera informée de la finalité de sa plainte.</p> <p>Le survivant peut/doit donner son retour pour évaluer l'efficacité du dispositif</p>

9. Notification de l'auteur	L'auteur est notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e	Les points focaux de la lutte contre les VBG au niveau du MOIS, les Entreprises et MDC	Après la finalisation de l'enquête administrative et l'identification des actions correctives	
10. Clôture des plaintes	<u>Plainte non signalée aux autorités compétentes</u> : la plainte est clôturée après la disposition d'un procès-verbal (PV) signée par la plaignante mentionnant sa décision	Les points focaux de la lutte contre les VBG au niveau du MOIS et UGP	- Après réalisation des mesures correctives et sanction de l'auteur pour les plaintes EAS/HS	
	<u>Plainte signalée aux autorités compétentes</u> : La plainte serait close après l'exécution des recommandations de l'enquête administrative.	Les points focaux de la lutte contre les VBG au niveau du MOIS et UGP	- Après orientation du survivant vers les services de prise en charge pour les plaintes VBG	

4. [Enquête administrative et sanction de l'auteur de EAS-HS](#)

Dans le cadre de la gestion des plaintes de EAS/HS, il est nécessaire de faire une enquête administrative avant toute prise de décision par les employeurs.

Les objectifs de cette vérification/d'investigation sont :

- D'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte de EAS/HS et du Projet PRRC et d'analyser l'impact de l'acte sur le Projet.
- D'examiner le bien-fondé de la plainte afin de prévenir tous les risques d'erreur de jugement.
- 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.

Une enquête administrative n'est pas équivalente à une enquête judiciaire, cependant, si une enquête administrative est menée de façon efficace et professionnelle, elle est légalement applicable. Par contre, l'investigation n'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer reste uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure de vérification a pour rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

Un délai maximal de 10 jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour exécuter cette étape pour toutes les plaintes nécessitant des investigations supplémentaires pour sa résolution.

Le principal enjeu de ces missions est d'établir, avec le maximum de certitude, la matérialité des faits et rédaction d'un rapport qui permette de trouver une solution au problème posé, avec les meilleures garanties quant à son déroulement, ses constatations et ses conclusions.

4.1. [Les types d'investigations à faire :](#)

- **Types d'investigation à faire :**

Avant de rencontrer les témoins, les enquêteurs doivent rassembler des informations contextuelles et des preuves déterminantes pour décider de la véracité d'une allégation. Il est essentiel de fournir des clarifications concernant l'évaluation des risques pour toutes les parties impliquées, telles que les suspects, la victime, l'auteur présumé, les enquêteurs et les témoins. L'objectif est de garantir que le processus d'enquête ne causera aucun préjudice supplémentaire et que la sécurité et le bien-être de chacun seront pris en compte de manière appropriée.

Les preuves à rassembler sont diverses, dont les plus communes sont :

- Les témoignages (par ex. une déclaration de ce qu'une personne a vu, entendu, senti, etc.) ;
- Les preuves documentaires (par ex : photos, bandes vidéo, fichiers informatiques) ;
- Les preuves émanant d'experts (notamment l'avis médical).

- **Qui rencontrer, où et dans quel ordre ?**

Les enquêteurs doivent déterminer qui rencontrer en fonction des informations potentielles que pourrait connaître le témoin sur l'enquête en cours. Pour des raisons de confidentialité, le nombre de témoins est à limiter autant que possible. D'autres témoins éventuels peuvent s'imposer au fur et à mesure des entretiens. Généralement, les plaignants et les témoins sont interrogés dans l'ordre suivant :

- Plaignant ;
- Victime/survivant (e) (si elle n'est pas le plaignant) ;
- Autres témoins ;
- Personne faisant l'objet de la plainte (le présumé auteur).

4.2. Les résultats possibles de l'enquête administrative :

Lors d'une enquête administrative, il peut y avoir deux réponses, soit la plainte est fondée ou soit la plainte est non fondée. Il peut également s'agir d'une plainte de mauvaise foi.

- ❖ **Plainte fondée** : la plainte est fondée lorsque les éléments de preuve recueillis démontrent les faits. La déclaration d'un/ou plusieurs témoins aussi figure parmi les preuves confirme les faits.
- ❖ **Plainte non fondée** : Il se peut qu'une plainte soit non fondée, à savoir lorsque les éléments de preuve démontrent que les faits n'existent pas. Il arrive fréquemment qu'une plainte soit non fondée en raison de l'absence d'éléments de preuve, ce qui ne veut pas dire que la violence n'a pas existé et qu'il n'y a pas eu de harcèlement. Ceci dit, une plainte peut être déposée de bonne foi sans qu'on soit en mesure d'en démontrer le bien-fondé.
- ❖ **Plainte de mauvaise foi** : c'est une plainte soumise par une personne qui sait à l'avance que celle-ci n'est pas fondée et qui est montée avec des intentions douteuses. On rencontre particulièrement ce genre de plainte lorsque les gens veulent profiter des avantages du système ou encore pour essayer de camoufler leurs propres limites ou insuffisances.

4.3. La mise en œuvre des décisions :

Les décisions à mettre en œuvre seront en fonction des résultats de l'enquête administrative :

- ❖ **Plainte non fondée** : Le plaignant sera informé du résultat. La cellule chargée de l'enquête administrative peut demander des compléments de preuves pour pouvoir continuer le traitement de la plainte. En cas d'inexistence de preuve complémentaire, le présumé auteur dénoncé sera libéré de toute accusation.
- ❖ **Plainte de mauvaise foi** : Après constatation que le plaignant a envoyé une plainte par mauvaise foi, le plaignant sera répondu par le Projet. Le présumé auteur dénoncé peut porter une plainte au niveau des instances administratives pour diffamation publique ou pour dénonciation calomnieuse
- ❖ **Plainte fondée** : Si la plainte est jugée fondée suite aux résultats des investigations, les mesures mentionnées dans le code de conduite seront appliquées à l'auteur, cela dépendra de la gravité de la violation de code de conduite :
 - ❖ Une formation supplémentaire sur le code de conduite,
 - ❖ Un congé sans solde,
 - ❖ Résiliation du contrat avec lettre pour avis de sanctions,
 - ❖ Le Projet appuiera le victime/survivant à porter sa plainte aux niveaux des instances compétentes, avec le consentement du victime/survivant.

5. DISPOSITIF INSTITUTIONNEL

Afin de conduire les enquêtes administratives, le dispositif institutionnel suivant est à suivre :

Les responsables des enquêtes administratives/investigations :

- **Les responsables selon les entités concernées :**

Les responsables se différencient selon l'entité où travaille le prétendu auteur de EAS/HS dénoncé, qui se résume comme suit :

Entité où travaille le prétendu auteur de EAS/HS	Entités composants les enquêteurs
UGP	UGP, Ministère de la Population et des solidarités
MOIS	UGP, MOIS
Entreprise	MDC, UGP
MDC	MOIS, UGP
Entités partenaires, ministère des Transports	UGP, Ministère de la Population et des solidarités

• **Composition de l'équipe d'investigation :**

La composition de l'équipe d'investigation est essentielle au succès d'une enquête administrative formelle. La cellule sera composée de :

- Un chef d'équipe d'investigation,
- Deux (2) enquêteurs : homme et femme
- Observateur indépendant : En cas d'absence d'un des enquêteurs, un observateur indépendant peut être désigné par le chef d'équipe. Cet observateur assiste seulement aux entretiens mais ne participent pas à l'enquête. Cet observateur peut être un expert en matière d'exploitation et de violences sexuelles, un avocat connaissant bien la législation locale, un spécialiste des entretiens avec des enfants ou des personnes handicapées...

Entité où travaille le prétendu auteur de EAS/HS	Membres de l'Equipe d'investigation
UGP	Chef d'Equipe : Le responsable en lutte contre les VBG/EAS-HS et VCE de l'UGP Enquêteur 1 : Un Point focaux MGP EAS/HS auprès du Ministère de la population et des solidarités Enquêteur 2 : Auditeur Interne de l'UGP
MOIS	Chef d'Equipe : Le responsable en lutte contre les VBG/EAS-HS et VCE de l'UGP Enquêteur 1 : Chef de projet Sauvegarde Sociale du MOIS Enquêteur 2 : Représentant du Ministère de la population et des solidarités
Entreprise	Chef d'Equipe : Le responsable en lutte contre les VBG/EAS-HS et VCE de l'UGP Enquêteur 1 : Chef de projet Sauvegarde Sociale de l'Entreprise Enquêteur 2 : Représentant du Ministère de la population et des solidarités
MDC	Chef d'Equipe : Le responsable en lutte contre les VBG/EAS-HS et VCE de l'UGP Enquêteur 1 : Chef de projet Sauvegarde Sociale du MDC Enquêteur 2 : Représentant du Ministère de la population et des solidarités
Entités partenaires	Chef d'Equipe : Le responsable en lutte contre les VBG/EAS-HS et VCE de l'UGP Enquêteur 1 : Un Point focaux MGP EAS-HS auprès du Ministère de la population et des solidarités Enquêteur 2 : Un Point focaux MGP EAS-HS auprès de l'entité partenaire

6. Le rôle et mode de fonctionnement de la Cellule Spéciale pour le traitement des plaintes de EAS-HS

La cellule spéciale de l'investigation a pour attributions de :

- Conduire les enquêtes des témoins, des survivants pour vérifier les faits.
- Recueillir les informations complémentaires aux faits (photo, vidéo, ...)
- Analyser les données recueillis.
- Rédiger le rapport de l'investigation.
- Faire le référencement du victime/survivant vers les centres de prises en charges.
- Faire le signalement auprès des instances compétentes.

7. PUBLICATION DE CE DISPOSITIF

Une fois approuvé, ce dispositif de gestion des plaintes des EAS-HS suivra les procédés de publication déjà à suivre pour le MGP du projet : un guide pratique pour ceux qui traitent les plaintes de EAS-HS et des flyers.

8. SUIVI ET ARCHIVAGE

L'UGP ainsi que les parties prenantes mettront en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes reçues et traitées. Les données électroniques concernant les plaintes de EAS-HS seront enregistrées sur le SIGP du Projet de manière très confidentielle, seul celui qui a fait la saisie de ces données et l'UGP en charge de la gestion de plainte et l'expert en sauvegarde auront l'accès à ces données.

Pour le suivi, un tableau de bord trimestriel (qui sera inclus dans le PEES) est à mettre en place sur les points suivants :

- Les types de plaintes EAS-HS qui se répètent
- Délai moyen de traitement.
- Taux de satisfaction des survivants.

9. COMMUNICATION, INFORMATION ET SENSIBILISATION POUR LA PRÉVENTION CONTRE LES EAS-HS

En partenariat avec le MPS, des activités de communication, d'information et de sensibilisation à l'endroit des personnels travaillant sur le Projet et d'autres Parties Prenantes du Projet (CRL, MOIS, Entreprises, MDC et UGP), des bénéficiaires directs et indirects sont à organiser afin de limiter les cas de EAS-HS, telles que :

- La signature des codes de conduite, pour les travailleurs du Projet²
- Le renforcement de capacités des parties prenantes sur l'atténuation des risques de EAS- HS dans le cadre du Projet,
- Les sensibilisations sur la prévention de EAS-HS accompagnées des stands d'écoute au niveau des Communes d'intervention du Projet ;
- Les sensibilisations sur la prévention de EAS-HS pour tous les personnels des Entreprises (y compris les personnels des Entreprises sous-traitants) ;
- L'utilisation des supports de communication (affiche, flyers et spot).

² Le Projet emploiera quatre (04) types de travailleurs : (i) les travailleurs directs, (ii) les travailleurs contractuels, (iii) les employés des fournisseurs principaux et (iv) les agents de l'Administration publique

Chapitre 4 : Plaintes liées à la main d'œuvre du Projet ou MGP pour les travailleurs

4-1- Présentation

Selon les principes généraux et conformément à la NES 2, le Projet doit mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs, accessible à toutes les catégories de travailleurs, pour répondre aux préoccupations d'ordre professionnel des travailleurs directs et des travailleurs contractuels, (iii) les employés des fournisseurs principaux et (iv) les agents de l'Administration publique) recrutés dans le cadre du Projet. Ces travailleurs du projet PRRC, tout comme les travailleurs directs du Projet, fournisseurs de services, prestataires peuvent se plaindre si les bonnes conditions et les clauses contractuelles ne sont pas respectées ou en manquement grave aux codes de conduite.

Les travailleurs contractuels peuvent accéder au mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs mis en place dans le cadre du Projet. D'ailleurs, il est encouragé que les travailleurs concernés par le Projet soient avisés de l'existence de ce mécanisme de gestion des plaintes. Le MGP peut être saisi par les travailleurs contractuels, en cas de non-respect des droits des travailleurs et de non-conformité de leurs accords contractuels, avec l'employeur.

En retour, toute plainte reçue doit recevoir une réponse qui sera signifiée à l'intéressé. Il sera de la responsabilité du projet recevant les plaintes d'en déterminer la gravité et de décider si elles peuvent être traitées immédiatement de façon verbale et informelle, ou si elles doivent passer par une voie formelle ou officielle (Inspection de travail, etc.).

Sur ce, les mécanismes sont quelque peu différents selon le cas : travailleurs directs du Projet, fournisseurs de services, prestataires, autres. Aussi, lors des séances de négociation des contrats, l'employeur porte à la connaissance du travailleur ses droits et obligations, mais également le mécanisme de règlement des plaintes.

Divers types de différends liés au travail et à l'emploi peuvent survenir durant la mise en œuvre du Projet. Ils peuvent être relatifs à la gouvernance du projet, à la procédure, au contrat, à la relation humaine, au respect des droits humains aux abus.

4-2- Typologie des différends liés au travail et à l'emploi

i) Les types de différends liés au travail et à l'emploi peuvent être des différends liés au contrat de travail :

- ❖ Non-respect des clauses contractuelles
- ❖ Licenciement et congédiement abusif

ii) Les types de différends liés au travail et à l'emploi peuvent être des différends liés au respect de droit de l'Homme :

- ❖ Relation entre employé/Travailleur ou travailleur / travailleur
- ❖ Conditions de travail dangereuses ou malsaines

iii) Les types de différends liés au travail et à l'emploi peuvent être des différends liés à l'application du PGMO :

- ❖ Non application de principe d'égalité des chances
- ❖ Absence de confidentialité des informations sur les travailleurs

4-3- Processus de traitement des Plaintes

4.3.1. Dispositif institutionnel de traitement de différends

Au niveau de la CPGU, il y aura un comité de gestion des différends des travailleurs (CGDT) qui sera mis en place pour régler tous les différends et conflits liés à l'emploi et le travail.

Le Comité est un organe de consultation et à la fois de résolution à l'amiable de tout type de différends en milieu de travail. En ce sens, les missions de ce Comité sont les suivantes, outre le contrôle de l'application du PGMO :

- Consultation ;
- Réception des plaintes, objet de différends.
- Enregistrement des différends ;
- Catégorisation des différends ;
- Examen des différends et les enquêtes de vérification ;
- Communication des réponses et les prises de mesures ;
- Etablissement de Procès-verbal ;
- Suivi et enregistrement des différends.

Le Comité est constitué de :

- Le Secrétaire exécutif considéré comme le Coordonnateur du Projet ou de son Adjoint (SE ou SEA)
- Le responsable Technique du Projet (RT)
- Responsable Administratif et Financier (RAF)
- Responsable en passation de marchés (RPM)
- Spécialiste en gestion des risques sociaux (RGRS)
- Deux représentants des travailleurs directs de la CPGU, dont un représentant du personnel cadre et un représentant du personnel non-cadre.

Dans la mesure du possible, la question de genre sera souhaitable dans la composition du comité.

En cas de rupture de contrat du membre travailleur avec le Projet ou d'absence prolongée motivée, ou tout autre empêchement justifié du membre du Comité, ce membre désigne un suppléant pour le remplacer pendant les réunions ordinaires du Comité. Le Coordonnateur national en assure la présidence et le Responsable en Gestion de Risques Sociaux sera chargé du secrétariat.

4.3.2. Niveau de règlement de litige

Pour les travailleurs, contractants, prestataires ou sous-traitants, trois (03) niveaux de règlement de litige sont à considérer, dont :

- **Le règlement à l'amiable** (y compris le recours hiérarchique dans le cas où l'agent subit un tort par son supérieur hiérarchique immédiat pour les travailleurs) : il consiste à se mettre d'accord sans intervention judiciaire : des concessions de part et d'autre s'imposent.
- **Le règlement intermédiaire à l'amiable avec la saisine de l'Inspection du Travail de la juridiction compétence** : il est du droit du plaignant de pouvoir directement saisir l'Inspection du Travail, sans passer par une intervention à l'amiable entre les deux parties adverses.
- **Le recours juridictionnel** : il intervient généralement en cas d'échec du règlement à l'amiable (au cours de deux premiers niveaux). Il consiste à régler le différend devant un tribunal de travail de la juridiction. C'est le fait de saisir un juge pour dire le droit sur un contentieux.

Ces trois (03) modes de traitement sont, généralement, appliqués dans l'ordre ci-dessus quoique l'intéressé soit libre de sauter des étapes. Leur mise en œuvre répond au Mécanisme de Gestion des Plaintes spécifiques aux travailleurs adopté pour tout projet financé par le groupe de la Banque mondiale.

4.3.3. Les phases de traitement de plaintes/litiges liées au travail

Le processus de traitement et de gestion des plaintes/différends comporte les 04 phases et étapes ci-après, en fonction du niveau de traitement :

Phase 1 : Règlement à l'amiable sans saisine de l'Inspection de Travail :

A ce premier stade, le Comité de Gestion des Différends des Travailleurs (CGDT) est l'entité à saisir par le plaignant. Les activités relevant de la Phase 1 reviennent à ce Comité.

- **Etape 1 : Réception et enregistrement** des différends :

La réception et l'enregistrement des différends au niveau du Comité sont des étapes cruciales dans la gestion formelle des conflits au sein d'une organisation ou d'un projet. Ces étapes permettent de formaliser la gestion des différends et de garantir une réponse appropriée.

Les méthodes de soumission peuvent être de diverses manières : i) Par écrit : Via des lettres, des formulaires de plainte, ou des courriels. ii) Oralement : Lors de réunions ou de séances d'écoute. Ou encore iii) Autres Canaux : Par des plateformes en ligne, des boîtes à plaintes, ou des médias sociaux.

Une fois la plainte reçue, une confirmation de réception est envoyée au plaignant pour confirmer que la plainte a été enregistrée et est en cours de traitement.

Les différends reçus sont enregistrés dans un système de gestion, souvent sous la forme d'une base de données ou d'un registre papier. Cet enregistrement assure le suivi et la traçabilité des différends.

Le Comité effectue une évaluation préliminaire pour déterminer la recevabilité du différend et sa pertinence y compris la vérification si le différend est conforme aux critères de recevabilité établis par les politiques du Comité et la détermination si le différend entre dans le champ de compétence du Comité ou nécessite une autre forme de résolution.

- **Etape 2 : Catégorisation** des différends :

La catégorisation des différends est un processus essentiel dans la gestion des conflits, permettant de classer et de structurer les différends en fonction de leurs caractéristiques et de leur nature. Cette approche facilite la résolution efficace en attribuant les différends à des groupes spécifiques qui nécessitent des traitements ou des procédures particuliers. Il se fait selon le type de différends ; il importe de préciser que la plainte, objet d'un différend de travail revêt un caractère confidentiel, en conséquence l'information sur la catégorisation du différend est fournie à titre facultatif par le plaignant. Aussi, le différend peut être classé par sa nature ou par sa gravité ou par les parties concernées.

- **Etape 3 : Examen des différends et enquêtes de vérification** :

Il consiste à déterminer la validité des différends traités ; et à étudier si l'objet de différend porté devant le Comité relève de sa compétence. Dans le cas contraire, le Comité réfère le dossier aux instances prévues par le Code de Travail (Inspection de travail et Tribunal de Travail). A la fin de cette étape, le Comité décide des mesures à prendre pour donner suite au règlement du différend ; un délai de quinze (15) jours est accordé pour cette étape d'examen des différends et la réalisation des enquêtes. Les modalités de validation peuvent être différentes en fonction de la nature et de la complexité des plaintes et des différends dénoncés.

- **Etape 4 : Communication des réponses** et les prises de mesures sur le différend.

Un différend porté devant le Comité exige une réponse rapide de sa part dans un délai ne dépassant pas 15 jours de la réception du différend écrit. Il est fondamental de communiquer clairement à la personne plaignante les constats issus des processus d'examen et d'enquête et de la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé.

- **Etape 5 : Etablissement de Procès-verbal :**

Il sera dressé un procès-verbal à l'issue de cette phase. Chaque partie recevra un exemplaire du procès-verbal. Le Procès-verbal contiendra les solutions proposées et l'acceptation ou la non-acceptation des solutions, respectivement par les deux parties.

Phase 2 : Règlement à l'amiable avec saisine de l'Inspection de Travail :

D'une part, le travailleur ou l'employeur peut directement saisir l'Inspection de travail, s'il le souhaite. D'autre part, le CGDT adressera le dossier à l'Inspection de travail en cas de non-conciliation entre les deux parties adverses.

- **Etape 1 :** Convocation de deux parties sur la base de la dénonciation de l'une des parties.

Une fois la dénonciation jugée recevable, l'autorité compétente (par exemple, un tribunal, un comité de résolution des conflits, ou un médiateur) enverra des convocations officielles à chaque partie. La convocation (par lettre ou autres moyens) informe les parties de la date, de l'heure, et du lieu de la rencontre. Une réunion peut être organisée entre les autorités compétentes et les deux parties. Cette rencontre peut inclure une discussion ouverte où chaque partie expose son point de vue, fournit des preuves, et exprime ses arguments avec une tentative de résolution des différends.

- **Etape 2 :** Analyse des droits des travailleurs et de l'employeur, selon les textes en vigueur, en fonction de la nature et l'objet du différend.

Cette analyse vise à comprendre comment les droits et obligations des travailleurs et des employeurs sont affectés par le différend, en utilisant les textes en vigueur comme base pour évaluer et résoudre le conflit.

- **Etape 3 :** Communication des mesures de rétablissement de droit à l'endroit de la partie « défendeur » ; la communication peut être faite par lettre ou par téléphone.

Pour le cas numéro 1, une lettre formelle est envoyée à la partie défenderesse. Cette lettre doit détailler les mesures de rétablissement de droit, expliquer les obligations que la partie doit respecter, et indiquer les délais éventuels pour se conformer aux mesures. La lettre doit être envoyée en recommandé avec accusé de réception pour garantir que la partie défenderesse reçoit et prend connaissance des mesures. Pour le second cas, une communication téléphonique peut également être utilisée pour informer la partie défenderesse des mesures de rétablissement. Dans ce cas, il est important de suivre la conversation par une confirmation écrite ultérieure, telle qu'un courriel ou une lettre, pour s'assurer que les informations ont été correctement transmises et comprises. La communication téléphonique peut servir de première étape pour une prise de contact rapide.

En résumé, la communication des mesures de rétablissement de droit doit être faite de manière à garantir que la partie défenderesse reçoit et comprend clairement les

actions à entreprendre, et elle doit inclure des informations sur les délais et les conséquences du non-respect.

- **Etape 4** : Etablissement de procès-verbal.

L'Inspection de travail dresse un procès-verbal à l'issue de la procédure de conciliation. Il existe quatre types de procès-verbaux, selon les circonstances :

- Procès-verbal de conciliation, s'il est constaté un accord entre les parties ;
 - Procès-verbal de conciliation partielle, s'il subsiste un désaccord sur certains points ;
 - Procès-verbal de non-conciliation, en cas d'échec total de la conciliation ;
 - Procès-verbal de carence en cas de défaut de comparution.
- **Etape 5** : Si, après la conciliation, le droit ou l'accord convenu n'est pas rétabli comme prévu, cela signifie que l'une des parties n'a pas respecté les termes de l'accord.

Plus encore, si l'une des parties refuse d'exécuter les termes stipulés dans le procès-verbal de conciliation, cela indique un manquement aux obligations acceptées lors de la conciliation. Lorsque ces situations se produisent, l'affaire est alors portée devant le Tribunal de Travail compétent. Cela signifie que le différend est soumis à une instance judiciaire pour obtenir une résolution. Le Tribunal de Travail examinera la situation, prendra en compte les éléments de preuve et les arguments des parties, et rendra une décision pour résoudre le conflit en question.

Phase 3 : Action directe du Tribunal de Travail de la juridiction :

Le Tribunal de travail a pour mission de concilier et de juger en cas d'échec de conciliation. Le Tribunal compétent est celui du lieu de travail. Le Tribunal de travail peut également être saisi directement dans les situations suivantes : (1) en cas de différends nés de l'interprétation de la Loi ou de la convention collective ou des accords d'établissement et (2) en cas de différends nés à l'occasion du contrat de travail ou du contrat d'apprentissage.

- **Etape 1 : Règlement à l'amiable**

Les deux parties se présentent devant le Tribunal pour une audience. L'objectif principal de cette comparution est de tenter une nouvelle fois de réconcilier les parties et de trouver un accord amiable. Pendant cette audience, le Tribunal facilite la discussion entre les parties pour essayer de résoudre leurs différends. Le but est d'encourager un accord mutuel qui satisfasse les intérêts des deux parties. Si un accord est atteint durant l'audience, un procès-verbal est rédigé sur place. Ce document officiel enregistre les termes de l'accord amiable et le règlement du différend.

Le procès-verbal confirme que les parties ont résolu leur litige de manière consensuelle, sans nécessité d'une décision judiciaire supplémentaire. Ce règlement amiable est alors considéré comme conclu et effectif.

- **Etape 2 : Analyse des fonds de désaccord**

Lorsque les parties parviennent à un accord partiel sur certains aspects d'un différend, un procès-verbal est rédigé. Ce document officialise l'accord sur les points convenus et a une valeur de titre exécutoire, ce qui signifie qu'il est reconnu légalement et peut être appliqué comme une décision. Pour les points sur lesquels les parties ne parviennent pas à un accord, un autre procès-verbal est rédigé, appelé

procès-verbal de non-conciliation. Ce document enregistre les points restés en désaccord.

Le procès-verbal de non-conciliation est soumis au Tribunal, qui est chargé d'examiner les points de désaccord restants. Le Tribunal analyse les arguments et les preuves présentés par les parties pour prendre une décision sur les questions non résolues.

Une fois la décision rendue par le Tribunal, les deux parties sont officiellement informées de cette décision. Cette notification permet aux parties de connaître le résultat de l'examen judiciaire et les actions à entreprendre en conséquence.

- **Etape 3 : Procédure d'appel et pourvoi en cassation :**

Dans l'éventualité où la réponse n'est pas acceptée et qu'une solution ne peut être trouvée entre les parties concernées, un appel peut être formé par la personne plaignante. La procédure d'appel permet que l'enquête initiale soit réexaminée pour déterminer si la première décision doit être maintenue ou modifiée en fonction des conclusions du réexamen. Les jugements rendus (en appel ou en cassation) peuvent être contestés dans un délai de 10 jours à compter de la notification de la décision du Tribunal.

Phase 4 : Suivi et enregistrement des différends.

Cette phase est cruciale pour s'assurer que les différends reçus sont surveillés et gérés efficacement. Voici une explication détaillée des différents éléments :

- ✚ **Surveillance et gestion des différends** : Cette étape consiste à suivre les plaintes dès leur réception jusqu'à leur résolution. Il s'agit de vérifier que chaque plainte est correctement enregistrée, évaluée, et que des actions appropriées sont prises pour la résoudre.
- ✚ **Suivi des réponses** : Après avoir pris des mesures pour traiter une plainte, il est important de suivre la réponse donnée au plaignant. Cela permet de vérifier que la solution proposée est satisfaisante et que le plaignant est informé de l'avancement de sa plainte.
- ✚ **Alimentation du processus d'évaluation** : Les informations recueillies lors de la gestion des plaintes sont utilisées pour évaluer l'efficacité du mécanisme de gestion des différends. Cela permet de mesurer ce qui fonctionne bien et d'identifier les domaines nécessitant des améliorations.
- ✚ **Apprentissage et ajustements** : En analysant les plaintes et les réponses, le mécanisme peut être ajusté pour mieux répondre aux besoins des parties prenantes. Cela peut inclure des modifications des procédures, des outils utilisés, ou des stratégies de communication.
- ✚ **Rôles du CGDT et des responsables de gestion des plaintes** : Le Comité de Gestion des Différends (CGDT) et les responsables de gestion des plaintes au sein de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) et des Agences d'exécution travaillent ensemble pour assurer cette surveillance. Ils collaborent pour gérer les plaintes de manière cohérente et efficace, en respectant les procédures établies et en apportant des améliorations continues au mécanisme.

En résumé, cette phase vise à garantir que les différends sont gérés de manière proactive et transparente, en tirant des enseignements continus pour améliorer le processus.

Ce processus de traitement des différends de travail est synthétisé par le tableau suivant :

Tableau 2 : Processus de traitement des différends de travail

Étapes	Actions	Responsables	Délai
Phase 1 : Règlement à l'amiable sans saisine de l'Inspection de Travail			
Étape 1.1	Réception et enregistrement des différends	CGDT	3 jours
Étape 1.2	Catégorisation des différends	CGDT	1 jour
Étape 1.3	Examen des différends et les enquêtes de vérification	CGDT	15 jours
Étape 1.4	Communication des réponses et les prises de mesures	CGDT	2 jours
Étape 1.5	Établissement de Procès-verbal	CGDT	1 jour
Phase 2 : Règlement à l'amiable avec saisine de l'Inspection de Travail			
Étape 2.1	Convocation de deux parties	Inspection de travail	Au max 1 mois
Étape 2.2	Analyse des droits des travailleurs et de l'employeur	Inspection de travail	
Étape 2.3	Communication des mesures de rétablissement de droit	Inspection de travail	
Étape 2.4	Établissement de procès-verbal	Inspection de travail	
Étape 2.5	Porter l'affaire devant le Tribunal de Travail	Inspection de travail	
Phase 3 : Action directe du Tribunal de Travail de la juridiction			
Étape 3.1	Comparution des deux parties devant le Tribunal	Tribunal de travail	Au max 4 mois
Étape 3.2	Analyse des fonds de désaccord	Tribunal de travail	
Étape 3.3	Procédure d'appel et de pourvoi en cassation	Tribunal de travail	
Phase 4 Suivi et enregistrement des différends		CGDT/UGP	< 10 jrs

Ainsi, pour le mode de transmission d'une plainte, contrairement aux plaintes environnementales ou sociales liées aux activités globales du Projet, toute plainte liée au travail doit être écrite et ne peut être anonyme. Les plaintes peuvent être soumises par les moyens suivants : registre des plaintes, boîte à doléances, lettre ou email.

Pour les cas spéciaux tels que les accidents, les vols, et les situations d'insécurité, les informations doivent être communiquées à l'Unité de Gestion du Projet (UGP) et à la Banque dans les 24 heures suivant leur survenue. Ces incidents seront pris en charge sans délai, en suivant les procédures établies. Les étapes spécifiques incluent :

- ✚ **Transmission Rapide des Informations** : Les détails de l'incident doivent être rapportés à l'UGP et à la Banque par les canaux de communication désignés, tels que les courriels ou les systèmes de notification d'urgence.
- ✚ **Accusé de Réception** : Dès réception des informations, un accusé de réception sera envoyé pour confirmer que l'incident a bien été enregistré.
- ✚ **Évaluation Préliminaire** : Une évaluation préliminaire de l'incident sera effectuée pour déterminer l'ampleur et l'urgence de la situation.
- ✚ **Intervention Immédiate** : Des mesures immédiates seront prises pour gérer la situation, en mobilisant les ressources nécessaires et en appliquant les procédures d'urgence.
- ✚ **Rapport Détaillé** : Un rapport détaillé de l'incident sera préparé, documentant les circonstances, les actions prises et les mesures correctives nécessaires.

ANNEXES

- Plan d'action MGP
- Formulaire de plainte/ Formulaire de signalement VBG
- Fiche de registre de plaintes
- Procès-verbal d'ouverture de la boîte à doléance
- Procès-verbal de clôture de plainte
- Fiche de signalement VBG/EAS-HS
- Liste des points de contacts ou personnes à contacter pour le dépôt de plainte

Annexe 1: PLAN D'ACTION MGP

N°	Activités	Objectifs	Taches	Résultats attendus	Indicateurs	Période	Responsable
1	Evaluation du niveau de fonctionnalité et cartographie d'acteurs du MGP Locaux	S'assurer que les comités existent et sont capables de gérer les plaintes dans le cadre du MGP du PRRC	Organisation des missions d'identification des comités de la zone du projet ; Information sur le projet ; Etablissement de la liste nominative des membres des comités ; Evaluation du niveau de fonctionnalité des comités ; Appui aux comités communaux dans l'identification des points focaux dans les districts couverts par le projet	Le niveau de fonctionnalité des comités est connu et les listes des membres dressées Les contraintes sont identifiées et les solutions proposées Les points focaux sont identifiés dans les districts couverts	Nombre de comités fonctionnels Liste des membres des comités Nombre de points focaux identifiés Rapport disponible	Un mois après validation du MGP <u>et sera mise à jour tout au long de la mise en œuvre du Projet</u>	RGRS RVBG
2	Formation de membres de Comités locaux, des points focaux sur le MGP du PRRC	Outiller les membres des Comités, points focaux sur le mécanisme de gestion des plaintes du PRRC	Information des bénéficiaires de la formation sur le planning Reprographie du guide du MGP Organisation de 10 sessions de formation dans les 10 préfectures couvertes par le projet	Les membres des comités se sont appropriés du contenu du guide et sont capables de gérer les plaintes dans le cadre du MGP du PRRC	Nombre de sessions organisées Nombre de membres de comités formés Nombre de comités capables de gérer les plaintes	Un mois après mise en vigueur du MGP <u>et sera recyclé tous les semestres</u>	RGRS RVBG

N°	Activités	Objectifs	Taches	Résultats attendus	Indicateurs	Période	Responsables
3	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)	Doter les comités en outils pratiques facilitant la gestion des plaintes	Conception et validation des outils Reprographie des outils Préparation des kits (ensemble des outils) Mise à disposition	Les parties prenantes au MGP du PRRC disposent d'outils appropriés pour la gestion des plaintes	Nombre d'outils conçus et validés Nombre d'outils reprographiés Nombre de kits mis à disposition	<u>Un mois après mise en vigueur du MGPKits partagés et disponibles après des points focaux</u>	RGRS RVBG
4	Diffusion du MGP	Informar les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les procédures à suivre	Organisation des séances d'information, de sensibilisation et d'animation Animation d'émissions radiophoniques locales dans la zone du projet consultations publiques et focus groups	Les populations de la zone du projet sont mieux informées de l'existence du MGP et participent au processus	Nombre séances d'information, de sensibilisation et d'animation organisées Nombre d'émissions radiophoniques, de consultations publiques, focus groups organisées Nombre de participants	<u>Un mois après mise en vigueur du MGPMGP déjà publié et mis en vigueur depuis Août 2024</u>	RGRS Responsable de Communication RVBG CGP Autorités locales

5	Acquisition d'un numéro standard et recharge	Réceptionner des plaintes anonymes ou non	Réception des plaintes Convocation des membres du comité national Orientation de la plainte Traitement de la plainte	Un numéro de téléphone est acquis et disponible	Nombre d'appels reçus Les fiches disponibles	Un mois après mise en vigueur du MGP Acquis au mois	CPGU
3	Réception et traitement des plaintes	Traiter les plaintes dans le respect des délais prévus	Réception des plaintes Organisations de réunions techniques (traitement des plaintes et délibération) Information du plaignant sur les conclusions du comité saisi Rapportage Clôture et archivage	Toutes les plaintes reçues sont traitées et clôturées	Les outils renseignés et disponibles	En continu	CGP RGRS/RVBG
4	Missions d'enquête (si nécessaire)	Collecter les preuves pour des cas spécifiques et graves de plaintes	Visites sur les sites Consultation des parties prenantes	Les faits liés à la plainte sont découverts, les connaissances sont améliorées sur le sujet et les doutes et problèmes sont résolus	Nombre de missions d'enquête organisées Rapport disponible	Selon le cas	CGP RGRS /RVBG
5	Suivi / évaluation MGP	S'assurer que toutes les plaintes sont traitées et clôturées	Revue documentaire Organisation de missions de terrain Rédaction de rapports Prise en compte des données dans le système de SE	Le système de S/E du PRRC prend en compte les données relatives au MGP et procède à des évaluations périodiques	Base de données du PRRC Rapports disponibles	Trimestriel	RGRS/RVBG RSE

ANNEXE 2- FORMULAIRE DE PLAINTE



PRRC
PROGRAMME REGIONAL POUR
LA RESILIENCE CLIMATIQUE

TETRASA PRRC

FISY FITARAINANA

N°FKT RAOARINA DATINY FITARAINANA :

1- NY MPITARAINA (à renvoyer à la Région Résilience)

Adressa ny tanjampy :

N° karapontro :

N° TEL :

Formana :

2- ANTONY FITARAINA : (jaka 3 ka) (sy)

Tontolo laonana	<input type="checkbox"/>	Heraotra	<input type="checkbox"/>
Kobazy	<input type="checkbox"/>	Fanondroana amin'ny anjara	<input type="checkbox"/>
Fanandriana	<input type="checkbox"/>	Hafa (momba oho) :

3- FANAZAANA NY FITARAINANA :

.....

4- RETARANA NOHO NY ANTSOBY NY :

.....

LOBA

NY MPITARAINA
(Ny manana ny anjara)

NY MPANDRAY
(Ny manana ny anjara)

.....

FANITRA VOATORIANA HO AN'NY TETRASA

FITARAINANA VAKANTY NY TAMBYNY FIDILAY

LAHARANA

RODA MANORUPANA NY FITARAINANA :

N°FKT

AN'NY :

LOBA NY AMPANY TOBON'ANORAKITRA KANDRAY NY FITARAINANA

ANNEXE 3- FICHE DE REGISTRE DE PLAINTES

Daty fitaraina	Anton'ny fitarainana	N° Fisy	Anaran'ny mpitaraina	Anaran'ny Komity na PRRC nandray ny fitarainana	Sonian'ny mpitaraina	Nodinihi na sy novahan'ny Orinasa ve ?	Voavaha teny ifotony ve ? ENY/ TSIA	Daty nampitana ny fisy tany amin'ny PRRC	Sonia, anarana, laharana findain'ny nampitondraina ny fisy nankany amin'ny PRRC	Daty nandraisana ny valiny avy any amin'ny PRRC	Daty nanomezana ny valiny tany amin'ny mpitaraina

ANNEXE 4- PV D'OUVERTURE DE LA BOITE DE DOLEANCE

FITANANA AN-TSORATRA

Antony: Fanokafana “Boite de doléance”

Androany faha.....
tamin'nyora.....sy.....minitra
teto amin'ny Kaominina Distrika.....
Fariitra.....dia nosokafana ny boaty fandraisana fitarainana.
Fitarainanan miisa (.....) no tao anatiny.

Ireto voalaza manaraka ireto ireo mpikambana ao amin'ny Rafitra Ifotony ny fitarainana nanatrika izany :

-(.....)
-(.....)
-(.....)
-(.....)

Natao ity fitanana an-tsoratra ity mba ho fanamarinana izay zava- nisy teto.

Ny Fokontany/Kaominina

Ny Komity Mpandray
Fitarainana

Ny PRRC/CPGU

ANNEXE 5- PV DE CLOTURE DE PLAINTE

FITANANA ANTSORATRA FAMAHANA OLANA

Faritra:

Kaominina:

Distrika:

Fokontany:

Kaody Fitarainana/...../2024
Daty nandraisana ny fitarainana Canal/...../.....
Momba ny Mpitaraina (<i>Afaka tsy mitonona anarana</i>) (<i>Anarana sy Fanampiny, CIN, Adresse, Telefaonina</i>)	
Fitarainana mahakasika ny	
Valin'ny Fitarainana	
Faharetan'ny famahana Olana	
Hevitry ny Mpitaraina mahakasika ny valin'ny fitarainana	<i>Afa-po: ENY - TSIA</i> <i>Nikatona ny fitarainana: ENY - TSIA</i>
Hevitra tapaky ny mpamaha fitaraiana (<i>Raha tsy voakatona ny Fitarainana</i>)	<i>Miakatra Kaominina</i> <i>Miakatra Rezionaly</i> <i>Miakatra Nationaly</i>
Ny Komity namaha ny fitarainana	

Ny Fokontany/ Ny Kaominina

Ny Solontenan'ny mpiandraikitra Tetik'asa

ANNEXE 6 : FISIY FANDRAISANA FITARAINAN'IREO VOAKASIKY NY HERISETRA
MIFANDRAIKA MIFOTOTRA AMIN'NY MAHA LAHY SY NY MAHA VAVY / HERISETRA **NATAO**
MIANJADY AMIN'NY ANKIZY

1- **MOMBAMOMBA NY MPITARAINA**

(Alohan'ny hanombohana dia ampatsiahivina hatrany fa tazomina ho tsiambaratelo tanteraka ny fifanakalozana izay atao na manome anarana aza ny mpitaraina) :

Kaody*1	
Anarana sy fanampiny	
Adiresy/Fokontany/Kaominina	
Laharana finday	

2- **MOMBAMOMBA NY NIHARAN'NY TRANGA**

Anarana sy fanampiny*2				
Adiresy/Fokontany/Kaominina				
Sokajy misy ny niharan'ny tranga	Lahy	<input type="text"/>	Vavy	<input type="text"/>
Taonan'ny niharan'ny tranga	-18 taona	<input type="text"/>	+ 18 taona	<input type="text"/>
Mpiasa ny Tetikasa	Eny	<input type="text"/>	Tsia	<input type="text"/>

3- **ANTON'NY FITARAINANA**

Antony	Asio X izay izy	Omeo ny daty, ora ary toerana nisian'ny tranga.
Fandrahonana, fampiasana fihetsika na fiteny mamoafady ³ .		
Fanararaotana na fanaranana ara-nofo		
Fanolanana		
Herisetra natao tamina zaza		

4- **MOMBA NY OLONA TOROHANA**

Olona miasa amin'ny tetik'asa XXXXX	Eny	<input type="text"/>	Tsia	<input type="text"/>
Raha eny, omena ny anarana sy ny toerana hiasany :				

5- **HISITRAKA NY FANAMPIAN'NY MPANDRAY AN-TANANA NY HERISETRA VE NY MPITARAINA ?**

Fandraisana an-tanana ara-tsaina : Eny Tsia

Fandraisaina an-tanana Fitsaboana : Eny Tsia

Fandraisana an-tanana ara-dalàna : Eny Tsia

Sonia ny Mpitaraina

Anarana sy sonian'ny nandray Fitarainana

¹Omen'izay mandray ny fitarainana

² Afaka tsy fenoina/ Raha fenoina dia mijanona ho tsiambara-telo ho an'izay mikirarika ny fitarainana

³ Asiana tsipika eo ambany izay mahakasika

**ANNEXE 7 : FISY FANAOVANA FANADIHADIANA FITARAINAN'IREO VOAKASIKY NY
HERISETRA MIFANDRAIKA-MIFOTOTRA AMIN'NY MAHA LAHY SY NY MAHA VAVY /**

HERISETRA NATAO-MIANJADY AMIN'NY

ANKIZY

1- MOMBAMOMBA NY MPITARAINA

Kaody*⁴

2- MOMBAMOMBA NY OLONA HADIHADIANA

Anarana sy fanampiny	
Asa sy toerana hiasana	
Laharana iantsoana	
Misy ifandraisana amin'ny olona mitoroka ve ?	Eny <input type="checkbox"/> Tsia <input type="checkbox"/>
Misy ifandraisana amin'ny olona torohana ve ?	Eny <input type="checkbox"/> Tsia <input type="checkbox"/>

3- FIZARANA MAHAKASIKA NY TRANGA HANAOVANA FANADIHADIANA

Vavolombelona nanatrika ny tranga ve?	Eny <input type="checkbox"/> Tsia <input type="checkbox"/>
Fizarana mahakasika ny zavatra hay momba ny tranga	

Sonia ny olona nadihadiana

Anarana sy sonian'ny mpanao fanadihadiana

⁴Mitovy amin'ny kaody nandraisana ny fitarainana miantoka ny fithozan'ny fikarakarana ny fitarainana

**ANNEXE 8 : MODEL Y NY KAHIE FANDRAISANA FITARAINANA VOAKASIKY NY HERISETRA ~~MIFANDRAIKA-MIFOTOTRA~~ AMIN'NY MAHA LAHY
SY NY MAHA VAVY / HERISETRA ~~NATAO-MIANJADY~~ AMIN'NY ANKIZY**

Kaody	Daty	Anarana ny mpitaraina	Fiavian'ny mpitaraina Adiresy/Fokontany/ Kaominina	Anton'ny Fitarainana	Olona torohana	Miasa amin'ny tetik'asa PRRC ve ilay torohana ?	Lalana alehan'ny Fitarainana	Anarana sy sonian'ny nandray ny fitarainana

ANNEXE 9 : MODEL Y NY KAHIE FANARAHANA FITARAINANA VOAKASIKY NY HERISETRA MIFANDRAIKA-MIFOTOTRA AMIN'NY MAHA LAHY SY NY MAHA VAVY / HERISETRA NATAO-MIANJADY AMIN'NY ANKIZY

Kaody	Daty nanaovana fanadihadiana	Anarana sy andraikitra ny mpanao fanadihadiana	Valin'ny fanadihadiana natao	Fampiharana ny valin'ny fanadihadiana	Fomba natao ho fiarovana ny mpitaraina na ny tratran'ny herisetra	Daty nanakatonana ny fitarainana

**ANNEXE 10 : KARAZANA HERISETRA MIFOTOTRA AMIN'NY LAHY SY NY VAVY
IZAY METY HISEHO NOHO NY TETIKASA PRRC**

Fakana tombony amin'ny fanararaotana ara-nofo:

- Fanararaotana fahefana manana tanjona ara-nofo nohon'ny faharefon'ny hafa,
- Amin'ny alàlan'ny fanararaotan'ny mpiasa ny fahefany mba hahazoana entana, serivisy na tombontsoa ara-toekarena amin'ny firaisana ara-nofo,
- Amin'ny alàlan'ny fanambaniana ny fiveloman'ny vehivavy na vondrona hafa. Ny fampitomboana ny tsy fifandanjan'ny fahefana amin'ny faharefoana, ohatra amin'ny famindran-toerana tsy an-tsitrapo,
- Amin'ny fanomezana vahana ny fazahoana tombontsoa ho an'ny vehivavy, izay miteraka tsy fifandanjana eo amin'ny fifandraisana mahazatra eo amin'ny lahy sy ny vavy eo amin'ny tokantrano sy ny fiarahamonina, ary mety miteraka fifandonana,
- Herisetra mihatra ara-nofo na fandrahonana hanao herisetra ara-nofo,
- Fanekena sy fampidirana ireo mpampanofa tena manodidina ny faritra misy ny asa. Fangatahana na fanerena olona iray hampanofa tena.
- Fanolorana tambiny ara-nofo ahafahana misitraka ny tombontsoa avy amin'ny tetik'asa.

Fanelingelenana ara-nofo :

- Fihetsika na fanadalàna mamofady, manelingelina olona iray,
- Fangatahana atakalo firaisana ara-nofo,
- Fikitihana ny vatana olona iray manana endrika mamofady,
- Fampidirana-doza ny vehivavy amin'ny endrika mamofady rehefa mifanerasera amin'ny tetikasa, miteraka fanohintohinana ara-piaraha-monina,
- Amin'ny alalan'ny famoronana fepetra ho an'ny tontolo iasana tsy azo antoka izay manome vahana ny fanaovana fanelingelenana sy fanararaotana ara-nofo.

Herisetra atao amin'ny ankizy (VCE):

- Fampiasana ankizy azahoana tombony,
- Fanararaotana ara-nofo ny ankizy amin'ny alalan'ny fanomezana tombony manokana na ara- bola.
- Fampiasana solosaina, finday, fitaovana vidéo, fakan-tsary nomerika na fomba hafa hanararaotana ny ankizy.
- Fampiasana sary na vidéo ny ankizy ao anatin'ny tontolon'ny tetikasa,
- Fanararaotana ara-nofo ny ankizy.

ANNEXE 11 : LISTE DES POINTS DE CONTACT

LOCALISATION	FONCTION	CONTACT
Region Anosy	Gouverneur	034 27 443 36
Region Androy	DAGR	RASOLONDRAIBE Germain : 033 21 244 59
Préfecture Ambovombe	Préfet Adjointe	ANJARASOA Olga :
Commune Mahaly	Maire	RAZAFINDRAINNY Mbola : 034 13 917 75
Commune Tsivory	Maire	RABENARIVO Lamina : 034 11 727 67
Commune Ebelo	Maire	MONJA Christien : 034 28 658 12
Elonty	Maire	MARA Velomana : 034 94 239 45
Commune Ranobe	Maire	MBOLA Tantsoa : 034 18 320 35
Commune Ifotaka	Maire	RAVOMANANA Hanitra Goerges : 034 79 652 01
Commune Marotsiraka	Maire	REMANOHA Dit Remandilo : 033 06 459 94
Commune Tranomaro	Maire	RATALATALA Lalaoaritiana : 034 72 167 94
Commune Behara	Maire	HERISOLOFO André : 034 03 581 90
Commune Amboasary Sud	Maire	Mara Philibert : 034 17 705 40
Commune Ambovombe	Maire	Andrianambinina Solo Aimé : 038 17 920 24
Commune Ambanisarika	Maire	Managnaly : 034 97 659 08
Commune Ambohimalaza	Maire	TSITABOBAKY : 033 70 656 66
Commune Mahaly	ADL	RAZAFITOMBO Martin : 034 54 088 87
Commune Tsivory	RGP	RABENIRAINNY Fabien : 034 86 088 00
Commune Ebelo	RGP	FANDRAMANA :
Commune Amboasary Sud	RGP	ZARASOA Delphine : 034 09 074 42
Commune Marotsiraka	RGP	RANDRIAMILANJASOA Germain : 033 46 016 66
<u>Commune Ampamanta</u>	<u>Maire</u>	
<u>Commune Andalatanosy</u>	<u>Maire</u>	
<u>Commune Antanimora</u>	<u>Maire</u>	