

REPUBLIQUE DU NIGER
MINISTRE DES TRANSPORTS
SECRETARIAT GENERAL
DIRECTION DES TRANSPORTS ROUTIERS
PROJET CORRIDOR ECONOMIQUE-LOME-OUAGADOUGOU-NIAMEY
(PCE-LON)

MANUEL DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES
(MGP)



Table des matières

Liste sigles et abréviations	4
Préface	5
Préambule	6
Définition des concepts	7
CONTEXTE	10
JUSTIFICATION DU MGP	11
1. PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT ET DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PCE-LON.....	12
2. DESCRIPTION DU PROJET PCE-LON	14
2.1. Objectifs de Développement du Projet (ODP) et indicateurs de mesure	14
2.1.1. Objectif de Développement du Projet	14
2.1.2. Indicateurs de niveau ODP	14
2.2. Résultats attendus	14
2.3. Composantes du PCE-LON	15
2.3.1. Composante 1 : Amélioration des infrastructures et introduction de systèmes de transport intelligents sur le corridor LON	15
2.3.2. Composante 2 : Amélioration de la qualité des services de transport et de transit le long du corridor	15
2.3.3. Composante 3 : Amélioration des infrastructures communautaires et des voies d'accès pour soutenir le développement économique local et la résilience des populations autour du corridor	15
2.3.4. Composante 4 : Appui à la mise en œuvre du projet aux niveaux régional et national	16
2.3.5. Composante 5 : composante contingente de réponse d'urgence	16
2.4. Bénéficiaires et zone d'intervention du projet	16
2.5. Le système de gouvernance du PCE-LON	18
3. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PCE-LON ET DOMAINE D'APPLICATION	18
4. VULGARISATION DU MANUEL DE GESTION DES PLAINTES	20
5. SOURCES DES PLAINTES.....	20
6. LES TYPES DE PLAINTES	22
7. DISPOSITIF DE GESTION DES PLAINTES : MISE EN PLACE, COMPOSITION, ROLES ET FONCTIONNEMENT	22
7.1. La victime ou le plaignant (e)	22
7.2. La survivante/victime de VBG/EAS/HS	22
7.3. Le Comité villageois de gestion des plaintes (CVGP)	23
7.4. Le Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)	24
7.5. Le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP).....	25
7.6. Le dispositif de référencement/ prise en charge des survivantes VBG/EAS/HS.....	25
7.6.1. Rôle des intervenants	26



7.6.1.1.	Rôles des Points Focaux VBG	26
7.6.1.2.	Rôles des chargés Environnement, Santé, Hygiène et Sécurité des entreprises	26
7.6.1.3.	Rôle des animateurs de l'ONG recrutée pour la mise en œuvre du plan VBG	27
7.6.1.4.	Rôle du Personnel clé de l'ONG recrutée pour la mise en œuvre du plan VBG	27
7.6.1.5.	Rôle des Services de santé	27
7.6.1.6.	Rôle des Services juridiques	28
7.6.1.7.	Rôle des Services de la promotion de la femme et de la protection de l'enfant	28
7.6.1.8.	Rôle des Services de sécurité	28
7.6.1.9.	Rôle de l'Unité de Coordination du Projet	28
7.7.	Mécanisme de signalement, de dénonciation et d'orientation des cas de survivantes de VBG	29
7.8.	Avantages et inconvénients du mécanisme de référencement	29
7.8.1.	Les avantages	29
7.8.2.	Les inconvénients	30
8.	LES ETAPES DU PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES	30
8.1.	Information du public sur la mise place du mécanisme	30
8.2.	Enregistrement de la plainte	31
8.2.1.	Enregistrement des plaintes non sensibles	31
8.2.2.	Enregistrement des plaintes sensibles	31
8.3.	Traitement des plaintes	32
8.3.1.	Traitement des plaintes non sensibles	32
8.3.2.	Traitement des plaintes sensibles	34
8.4.	Suivi et évaluation du MGP	41
8.5.	Clôture de la plainte	45
8.6.	Archivage	45
9.	DIFFUSION DU MGP	47
10.	PLAN D' ACTIONS DETAILLEES DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP	48
	CONCLUSION	50
	ANNEXES	51
	Annexe 1: Modèle de PV de réunion de mise en place des comités de gestion des plaintes	52
	Annexe 2 : MODELE DE FICHE DE GESTION DE PLAINTE NON SENSIBLE	53
	Annexe 3 : Fiche de rapportage sur les plaintes liées à l'EAS/HS (Fournisseurs de services de VBG)	54
	Annexe 4 : Procès-verbal de conciliation	55
	Annexe 5 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes	56

Liste sigles et abréviations

AG : Assemblée Générale

CCGP : Comité Communal de Gestion des Plaintes

CNGP : Comité National de Gestion des Plaintes

CEDEAO : Communauté Economique des Etats de l’Afrique de l’Ouest

CVGP : Comité Villageois de Gestion des Plaintes

EAS : Exploitation et Abus Sexuel

EC : Equipe de Conformité

HS : Harcèlement Sexuel

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

NES : Norme Environnementale et Sociale

ODP : Objectif de Développement du Projet

ONG : Organisation Non Gouvernementale

PAP : Personne Affectée par le Projet

PAR : Plan d’Actions de Réinstallation

PCE-LON : Projet Corridor Economique Lomé-Ouagadougou-Niamey

PDES : Plan de Développement Economique et Social

PGES : Plan de Gestion environnementale et Sociale

PV : Procès-Verbal

RAF : Responsable Administratif et Financier

SSE : Spécialiste Sauvegarde Environnementale

SNT : Stratégie Nationale de Transport

SPM : Spécialiste Passation des Marchés

SSS : Spécialiste Sauvegarde Sociale

SVBG : Spécialiste Violence Basée sur le Genre

UCP : Unité de Coordination du Projet

UEMOA : Union Economique et Monétaire Ouest Africaine

VBG : Violence Basée sur le Genre



Préface

Le Projet Corridor Economique Lomé-Ouagadougou-Niamey (PCE-LON) est la manifestation de la volonté de trois (3) pays, à savoir le Togo, le Burkina Faso et le Niger, pour résoudre, de manière efficiente et durable, les problèmes récurrents rencontrés sur ce corridor. En effet, le PCE-LON est une suite logique des financements antérieurs des projets d'appui aux programmes sectoriels des transports et d'accès aux services socioéconomiques de base, dont l'objectif de développement est d'améliorer la connectivité régionale et les infrastructures socioéconomiques communautaires le long du corridor entre le Togo, le Burkina Faso et le Niger.

L'accord de financement est entré en vigueur le 25 février 2022 et la mise en œuvre dudit Projet a effectivement démarré à cette date. Depuis lors, le PCE-LON s'est résolument engagé dans le processus d'élaboration des outils de base qui constituent, en réalité, des préalables pour démarrer les travaux de construction et de réhabilitation de routes et autres infrastructures socioéconomiques communautaires de base.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), objet du présent document, en est un de ces outils de base. Le MGP est un système qui permet de recevoir, de traiter, d'enquêter et de répondre aux préoccupations et aux plaintes formulées par les utilisateurs, de façon diligente et impartiale. Il a pour objectif principal de prendre en charge les préoccupations et les doléances des usagers, d'une manière rapide, efficace, transparente, respectueuse des aspects de la culture locale et soucieuse du respect des droits des femmes et des enfants. C'est un mécanisme souple et facilement accessible à toutes les parties prenantes de la question. Le MGP se donne aussi les moyens légaux afin que les plaignants ne subissent d'éventuelles représailles pour avoir exercé leur droit légitime.

Cadre de référence indispensable en matière de gestion des plaintes, le MGP vient ainsi étoffer la gamme d'outils du PCE-LON, et constitue, à cet effet, le cadre transparent de référence en matière de gestion des plaintes.

D'une utilisation simple et facilement appropriable, le MGP a été rédigé sous la coordination technique du Coordonnateur, par l'équipe de PCE-LON, enrichi et validé par les experts de la Banque Mondiale.

Au nom du Ministre des Transports, Monsieur OUMAROU MALAM ALMA, je remercie tous ceux qui de près ou de loin, ont contribué à l'élaboration de cet important document.

Il constitue une propriété exclusive du PCE-LON et, à ce titre, peut être utilisé par tous, dans le cadre de la mise en œuvre des projets de la Banque Mondiale, à condition, bien entendu, d'en indiquer tout simplement la source (le PCE-LON).

C'est donc avec un réel plaisir et une grande fierté que je préface le présent document de présentation du MGP qui, je l'espère, profitera à l'ensemble des parties prenantes et contribuera efficacement à la mise en œuvre transparente du PCE-LON.

Par conséquent, je souhaite, pour les uns et les autres, d'en faire un bon usage.

Le Coordonnateur National du PCE-LON

DAN ISSA Samaila



Préambule

Ce Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet Corridor Economique Lomé-Ouagadougou-Niamey (PCE-LON) a pour vision de répondre aux préoccupations et aux plaintes d'une façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de certains aspects de la culture locale soucieux des droits des femmes et des Enfants et facilement accessible à toutes les parties prenantes. Pour ce faire, il s'appuiera sur (i) les directives de la Banque mondiale, (ii) la législation nationale en la matière et (iii) certaines pratiques locales de concertation, d'information, de formation, de prévention, de prise en charge et de résolution des conflits déjà en cours dans la zone d'intervention du projet.

L'élaboration de ce manuel se veut itérative et il pourrait être enrichi en fonction de l'évolution du contexte de mise en œuvre du projet ainsi que des leçons tirées de son application.

Pour mieux prendre en compte, les Violences Basées sur le Genre (VBG) et surtout les Exploitation et Abuse Sexuelles, ou Harcèlement Sexuel (EAS/HS) et l'adapter au contexte local afin de lui conférer un caractère participatif, le MGP sera dynamique et par conséquent fera l'objet d'une amélioration et d'une mise à jour régulière selon une fréquence annuelle, conformément aux procédures de révision des manuels du PCE-LON.

Ce manuel opérationnel sert de cadre référentiel en matière de gestion des plaintes et s'adresse aux communautés locales et riveraines affectées par le projet (avec une attention particulière aux femmes et enfants), les agences d'exécution, aux entreprises, aux travailleurs des chantiers, aux autorités administratives et coutumières ainsi qu'au personnel du PCE-LON.

Pour l'UCP et les autres parties prenantes du PCE-LON, ce mécanisme de gestion des plaintes doit être considéré comme un outil d'aide à la décision car la manière dont les réclamations et les plaintes sont prises en charge peut faciliter la cohérence entre les engagements du projet et ses comportements sur le terrain, créant ainsi la confiance et l'adhésion des bénéficiaires dans la perspective d'une mise en œuvre efficace.

Pour ce faire, il sera défini et mis en place une procédure de communications extérieures, un mécanisme de résolution des griefs pour recevoir les plaintes et un système de divulgation continue de l'information aux communautés affectées.

Définition des concepts

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : Le Mécanisme de Gestion des Plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux préoccupations relatives au projet de manière systématisée et satisfaisante pour toutes les parties. Le MGP est une pratique essentielle pour établir une bonne relation entre toutes les parties prenantes incluant les acteurs du projet tels que l'Ingénieur Conseil, l'UCP, les Entreprises, d'une part et les Personnes Affectées par le Projet (PAP), les travailleurs, la population riveraine et les habitants, d'autre part. Il est un outil de bonne gouvernance et de redevabilité vis-à-vis de ces derniers. Il est de plus en plus utilisé pour améliorer les résultats des projets en créant des réponses plus prévisibles, opportunes et axées sur les préoccupations des citoyens.

Plainte : Au sens juridique du terme, une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel ou de bénévoles d'un projet qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse, un abus de droit chez quiconque.

Dans le cadre du PCE-LON, la plainte sera toute action ou information relative à la mise en œuvre des activités du projet causant un préjudice moral, financier et juridique à toute personne. Elle a pour objectif général de solliciter et d'encourager la participation des communautés bénéficiaires (hommes, femmes, garçons et filles) de façon sécurisée et adaptée. Elle porte aussi sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants.

Parties prenantes : Une Partie Prenante est un individu ou un groupe ayant un intérêt dans les décisions ou les activités d'une organisation, c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de l'exécution (ou de la non-exécution) des décisions ou activités entrant dans le cadre du projet.

Plaignant/Plaignante : Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats.

Témoin : Une personne qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement.

Violence sexuelle : Toute forme de contact sexuel non consensuel même s'il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l'attouchement des organes génitaux et des fesses.

Exploitation Sexuelle : Tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.

Abus sexuel : « l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires.

Harcèlement sexuel : Avances sexuelles, demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours une dynamique de pouvoir et de genre dans laquelle une personne au pouvoir utilise sa position pour harceler une autre en fonction de son genre. Un comportement sexuel est indésirable lorsque la personne qui y est soumise le juge indésirable (par ex., regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler et faire des appels, donner des cadeaux personnels).

Confidentialité : Un principe éthique selon lequel les fournisseurs de services doivent protéger les informations recueillis auprès des survivants-es et ne partagent que des informations sur les cas avec leur permission explicite (Comité Interagence, 2015).

Consentement : Fait référence à l'approbation ou à l'assentiment donné volontairement et librement, après mûre réflexion. Pour donner leur consentement, les individus doivent avoir accès à tous informations pertinentes au moment où ils donnent leur consentement, et ils doivent être capables des d'évaluer et de comprendre les conséquences de toute action. Ils doivent être conscients et ont le pouvoir d'exercer leur droit refuser de s'engager dans une action, et ils ne doivent pas se sentir contraint par des considérations financières, la force ou menaces. Un mineur (personne de moins de 18 ans) est considéré comme n'étant pas en mesure de fournir un consentement éclairé. Par conséquent, dans le cadre de ce projet, tout accord à une activité sexuelle par une personne de moins de 18 ans sera considéré comme non consentant, même dans les pays où la législation nationale permet les relations sexuelles

à un âge inférieur à 18 ans. En cas d'exploitation sexuelle et abus (EAS) et harcèlement sexuel (HS), obtenir le consentement signifie obtenir la permission des survivant(e)s avant de partager des informations à leur sujet avec d'autres, comme les services de prise en charge.

CONTEXTE

Dans sa politique nationale de développement, le Niger s'est fixé comme objectif, le développement socioéconomique durable à travers la lutte contre la pauvreté. Ainsi, l'État a décidé dans le cadre de la mise en œuvre de sa politique sectorielle en matière de transport, de mettre un accent particulier sur la construction des routes en terre et ses infrastructures sociales économiques de base. Cette importance des transports routiers s'est traduite par l'élaboration de la Stratégie Nationale des Transports (SNT) « Routes et transports routiers » incluse dans un axe stratégique PDES, 2017-2021.

Au Niger, le Projet Corridor Économique Lomé-Ouagadougou-Niamey (PCE-LON) s'inscrit dans le cadre du Plan de Développement Économique et Social (PDES 2017-2021), notamment l'axe3 qui vise à l'accélération de la croissance économique à travers « des investissements dans les infrastructures et les services permettant de réduire le coût et le temps de transport particulièrement le long des principaux corridors, d'augmenter les flux du commerce inter et intra régional et de contribuer à renforcer l'intégration et la coopération économique régionale ». En effet, ce projet contribuera à améliorer les performances du secteur des transports tout en facilitant le désenclavement et l'accès aux services socioéconomiques de base le long du corridor. La réalisation de ce projet participe également aux objectifs d'intégration régionale portés par les communautés économiques régionales que sont l'UEMOA et la CEDEAO.

Pour répondre à l'exigence des instruments de sa politique de développement, le Niger a sollicité et obtenu de l'Agence Internationale pour le Développement (AID/IDA) un crédit afin de financer le PCE-LON. Ce projet est une suite des financements antérieurs des projets d'appui au programme sectoriel des transports et d'accès aux services socioéconomiques de base dont l'objectif de développement est d'améliorer la résilience des populations et la qualité de services de transports le long du corridor régional entre le Togo, le Burkina Faso et le Niger.

Les enjeux du projet au Niger sont multiples. En plus des activités d'intérêt régionaux, les activités d'intérêt nationales pour le Niger sont les suivantes : (i) le développement économique du Corridor à travers la route RN 6 Niamey-Torodi-frontière Burkina Faso (120 km), (ii) la compétitivité des services à travers une mise en œuvre effective des réformes du secteur de transport et (iii) la modernisation du commerce international et des procédures de transit.

Le projet comprend cinq (5) composantes qui sont :



- ✓ amélioration des infrastructures et introduction de systèmes de transport intelligents sur le corridor LON,
- ✓ amélioration de la qualité des services de transport et de transit le long du corridor ;
- ✓ amélioration des infrastructures communautaires et des voies d'accès pour soutenir le développement économique local et la résilience des populations autour du corridor,
- ✓ soutien à la mise en œuvre du projet aux niveaux régional et national,
- ✓ contingente de réponse d'urgence.

JUSTIFICATION DU MGP

Dans sa mise en œuvre, le PCE-LON exécute des activités relatives aux travaux de réhabilitation et de réalisation des routes, des pistes d'accès, des travaux des infrastructures communautaires (construction des parkings, de réalisation de mini Adduction d'Eau Potable (AEP), forages, de centre de santé intégré, de construction de salles de classes, de parc de vaccination, d'installation solaire, d'aménagement de marchés ruraux etc.). Ce qui va certainement entraîner des effets négatifs et risques qui peuvent être source ou cause de nombreuses plaintes de la part des personnes victimes (notamment les communautés locales, les travailleurs des chantiers...). D'où, la nécessité d'élaborer un manuel de gestion des plaintes, conformément aux directives de la Banque mondiale qui font de la mise en place d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), une obligation à tous les projets et programmes de développement qui bénéficient de son financement.

C'est en réponse à ces exigences, et conformément à la politique Sociale et Environnementale du Niger, que le Projet de Corridor Economique Lomé-Ouagadougou-Niamey se propose dans le cadre de sa mise en œuvre, de mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes décrit dans ce manuel objet du présent document.

Les principales causes ou sources des plaintes proviendraient des activités des chantiers des travaux des entreprises, dans les villages riverains voire au siège de l'UCP PCE-LON où s'anime le processus de passation des marchés. Il s'agit essentiellement des plaintes liées :

- aux communautés bénéficiaires lors de la mise en œuvre des activités du projet (la mauvaise qualité des ouvrages et infrastructures pollution, recrutement de la main d'œuvre etc.),

- à la mise en œuvre du processus du Plan d'Actions de Réinstallation (PAR) (acquisition des terres et/ou d'autres biens),
- aux Violences Basées sur le Genre et surtout à l'Exploitation et Abus Sexuel, les Harcèlements Sexuels et la Violence Contre les Enfants (VBG/EAS/HS),
- Au processus de passation des marchés (notamment les réclamations des soumissionnaires pendant ou après adjudication d'un marché, non-respect du délai de paiement des prestataires...),
- Etc.

1. PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT ET DE MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PCE-LON

Le fonctionnement et la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes du PCE-LON repose sur sept principes fondamentaux qui sont :

- **Participation** : le MGP n'est efficace que si la participation de toutes les parties prenantes est assurée et pleinement intégrée aux activités du projet. Ils doivent participer à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre,
- **Mise en contexte et pertinence** : s'assurer que le MGP est adopté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locale et inscrit dans le cadre particulier du projet. Les consultations communautaires tiendront compte des normes culturelles et contextuelles qui peuvent créer des obstacles à la pleine participation de certains groupes (les femmes, jeunes, certaines classes sociales qui dans certains cas peuvent ne pas se sentir libres d'exprimer leurs préoccupations lors de consultations générales),
- **Sécurité** : estimer soigneusement les risques potentiels que peuvent encourir les personnes déposant une plainte ou concernées et assurer leur protection. Si l'on veut que le MGP soit fonctionnel et efficace, il faut qu'il inspire confiance en matière de sécurité, surtout, dans les cas des VBG/EAS/HS où l'évaluation de la situation sécuritaire des survivantes doit être continue afin d'éviter les actes éventuels de représailles et de vengeance,

- **Respect et Confidentialité** : respecter les souhaits, les désirs, les choix, les droits et la dignité des personnes qui déposent une plainte tout en leur garantissant sans discrimination des procédures confidentielles de leur intégrité physique et morale, leur vie privée. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Dans les cas des VBG/EAS/HS, la confidentialité des plaignants, des survivantes, et des autres parties doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être anonymes et protégées, et les informations personnelles sur les survivantes devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée. En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient la survivante ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé,
- **Transparence** : informer les personnes qui souhaitent déposer une plainte de la voie à suivre en communiquant sur l'objet et la fonction du MGP. Pour ce faire, elles doivent être clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP, et des différentes procédures qui suivront. Elles doivent également être clairement informées qu'elles peuvent choisir de bénéficier du référencement aux services de prise en charge uniquement sans recourir au mécanisme de plainte,
- **Partenariat et Collaboration** : fournir aux survivantes la possibilité en toute sécurité de signaler des cas de violences. A cet effet, le MGP doit assurer la mise en place d'un dispositif de référencement afin de coordonner la prestation de services de prise en charge. Une cartographie préliminaire devrait être effectuée pour déterminer les infrastructures existantes, y compris l'assistance médicale, psychosociale, ainsi que la sécurité et les services juridiques. Le projet devrait s'assurer que tous les prestataires de services pertinents dans les zones d'intervention sont aussi informés des procédures relatives au MGP afin de faciliter le référencement de cas,
- **L'accessibilité et la non-discrimination** : permettre facilement l'accès au MGP du plus grand nombre possible des personnes des différentes parties prenantes dont les plus marginalisées ou vulnérables et non alphabétisées qui sont dans la zone d'intervention du projet. Cela doit se faire en tenant compte aussi du genre que du

contexte. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. Les parties prenantes reconnaîtront dans ces principes des éléments des bonnes pratiques habituelles en matière de développement et plusieurs d'entre elles, les mettront en pratique.

2. DESCRIPTION DU PROJET PCE-LON

2.1. Objectifs de Développement du Projet (ODP) et indicateurs de mesure

2.1.1. Objectif de Développement du Projet

L'ODP proposé est d'améliorer la connectivité régionale et les infrastructures communautaires socio-économiques le long du corridor entre les capitales du Togo, du Burkina Faso et du Niger.

2.1.2. Indicateurs de niveau ODP

Pour le Niger, la réalisation de cet objectif sera mesurée au moyen des indicateurs clés suivants :

a) Amélioration de la connectivité régionale

- (i) Temps de parcours du fret conteneurisé sur le corridor depuis l'arrivée du navire au port de Lomé jusqu'au dédouanement final à Niamey ;
- (iii) Fiabilité du temps de parcours du fret conteneurisé sur le corridor depuis l'arrivée du navire au port de Lomé jusqu'au dédouanement final à Niamey ;

b) Amélioration des infrastructures socio-économiques des communautés

Population des communautés bénéficiaires pouvant accéder à un marché local par transport motorisé dans un délai de 30 minutes (%).

2.2. Résultats attendus

a) Amélioration de la connectivité régionale

- le temps de parcours du fret conteneurisé sur le corridor depuis l'arrivée du navire au port de Lomé jusqu'au dédouanement final à Niamey est réduit de 36 à 27 jours,
- le temps de passage de la frontière par camion à la frontière Kantchari-Torodi (Burkina Faso - Niger) est réduit de 48 à 18 h,
- la fiabilité du temps de parcours du fret conteneurisé sur le corridor depuis l'arrivée du navire au port de Lomé jusqu'au dédouanement final à Niamey est réduite de 36 à 22 jours

b) Amélioration de l'infrastructure socio-économique de la communauté



- La population des communautés bénéficiaires pouvant accéder à un marché local par transport motorisé en 30 minutes (Niger) est passé de 14 à 18%

2.3. Composantes du PCE-LON

Le PCE-LON est bâti autour de cinq (05) composantes qui sont :

2.3.1. Composante 1 : Amélioration des infrastructures et introduction de systèmes de transport intelligents sur le corridor LON

La composante consiste à la mise en œuvre de Système Intégré d'information sur le Transport (ITIS) visant à faciliter le commerce entre les pays situés sur le corridor par la simplification des processus administratifs de transport et la fourniture d'informations en temps réel pour contrôler le dédouanement et le mouvement des cargaisons, ainsi que des mesures de renforcement de la sécurité.

La composante prend aussi en compte les recommandations des études logistiques en cours, des audits de sécurité routière et des outils de dépistage et d'évaluation de la sécurité routière.

2.3.2. Composante 2 : Amélioration de la qualité des services de transport et de transit le long du corridor

La composante a pour objectif l'harmonisation des cadres de professionnalisation dans le secteur du transport routier, à mettre en œuvre par le biais d'un programme complet d'assistance technique (AT) dans chaque pays, conforme aux normes de l'Union internationale des transports routiers (IRU).

Elle permet également l'amélioration des installations de passage des frontières, des processus et des procédures de transit par l'intégration des systèmes de suivi et de localisation des véhicules et des cargaisons entre les trois pays.

2.3.3. Composante 3 : Amélioration des infrastructures communautaires et des voies d'accès pour soutenir le développement économique local et la résilience des populations autour du corridor

La composante vise l'amélioration des installations qui profitent aux populations locales : les centres de santé, installations scolaires telles que des clôtures et des toilettes, centres d'information pour les femmes, panneaux solaires, banques céréalières et d'aliments bétails et points d'eau dans les zones sujettes à la sécheresse afin de renforcer la résilience des communautés aux impacts du changement climatique, sélectionnés en consultation avec les communautés locales.

Ces activités visent à améliorer les conditions de vie des communautés locales bénéficiaires,



à accroître leur résilience aux chocs sécuritaires et à renouveler le contrat social entre elles et le gouvernement central.

2.3.4. Composante 4 : Appui à la mise en œuvre du projet aux niveaux régional et national

La composante assure la gestion des coûts associés au personnel de l'UCP, à l'équipement de bureau et au CCI, ainsi que les services de conseil pour le soutien fiduciaire du projet et le suivi environnemental et social y compris les plans VBG. Il comprendra aussi la préparation des plans de gestion de sécurité et leur mise en œuvre.

Elle prend aussi en charge les coûts associés aux services de conseil pour la collecte de données sur les indicateurs, le suivi et le compte rendu des indicateurs de performance du projet aux niveaux national et régional, ainsi que les réunions du comité directeur régional et les réunions techniques. Il comprendra également une évaluation d'impact sur le bien-être des ménages.

2.3.5. Composante 5 : composante contingente de réponse d'urgence

Cette composante est applicable à la suite d'une crise ou d'une urgence admissible, les emprunteurs peuvent demander à l'IDA de réaffecter les fonds du projet pour soutenir la réponse d'urgence et la reconstruction. Cette composante puiserait dans les ressources non engagées dans le cadre du projet à partir d'autres composantes du projet pour couvrir les interventions d'urgence. Un Manuel de mise en œuvre du projet (MIP) de la composante Réponse d'urgence contingente (CERC), acceptable par l'IDA, pour la mise en œuvre du Plan de réponse d'urgence contingente, sera préparé et constitue une condition de décaissement pour cette composante.

2.4. Bénéficiaires et zone d'intervention du projet

Les principaux bénéficiaires du projet sont les consommateurs et les producteurs locaux de biens échangeables dans les trois pays, la communauté des services du secteur du transport routier qui bénéficiera de l'amélioration de l'efficacité du transport et du commerce, et les populations locales, en particulier les femmes, qui bénéficieront de l'amélioration des infrastructures et des équipements communautaires. Les principaux avantages attendus du projet sont les suivants (i) la réduction du temps de transport et de la variabilité du temps le long du corridor ; (ii) l'augmentation du commerce transfrontalier entre les trois pays ; et (iii) l'ouverture de pôles de croissance économique. À long terme, les populations des pays enclavés que sont le Niger et le Burkina Faso bénéficieront d'un moindre isolement



économique grâce à l'amélioration de la compétitivité du corridor LON, à l'expansion des marchés régionaux et à un meilleur accès aux marchés mondiaux. L'amélioration de la connectivité profitera également aux entreprises et aux petits producteurs de la région qui auront un meilleur accès aux intrants de production (devenant ainsi plus productifs et compétitifs), ainsi qu'aux marchés régionaux et mondiaux pour vendre leurs produits. En outre, la population de la région des trois États - en particulier les opérateurs du secteur des transports - bénéficiera de l'amélioration de la sécurité routière et de la sûreté sur le corridor, de meilleurs services techniques pour l'entretien des véhicules et de l'amélioration de la qualité des normes professionnelles.

Les résidents des communautés locales dans la zone d'influence du corridor LON seront les principaux bénéficiaires des investissements dans les infrastructures communautaires du projet. Grâce à l'amélioration des routes d'accès rurales, la part de la population des communautés bénéficiaires capable d'atteindre un marché local en 30 minutes par transport motorisé devrait augmenter de 15 % au Burkina Faso, de 23 % au Niger et de 29 % au Togo. Étant donné que les aménagements routiers seront réalisés dans des zones où l'incidence de la pauvreté est élevée - plus de 60 % à Kara et Oti (Togo), 53 % dans le Centre-Est (Burkina Faso) et 40 % à Tillabéry (Niger) -, les améliorations de l'accessibilité des marchés et les investissements dans les infrastructures communautaires bénéficieront également à de nombreux ménages pauvres de la région. On s'attend à ce qu'à moyen et long terme, les communautés rurales de la zone d'influence du projet bénéficient d'une réduction de l'isolement économique et social et soient moins vulnérables aux chocs liés à la sécurité et mieux à même de résister aux chocs économiques. En raison de leur meilleur accès aux marchés et à d'autres opportunités, les revenus réels de ces bénéficiaires du projet devraient augmenter. Les femmes locales bénéficieront particulièrement de la construction prévue de centres d'information spécialisés et de nouveaux forages (étant donné la charge disproportionnée que représente la recherche d'eau pour les femmes dans la plupart des zones rurales), ainsi que de l'amélioration des installations pour le commerce à petite échelle à la frontière avec le Niger.

Tableau n°1 : Zone d'intervention du PCE-LON au Niger

Régions	Départements	Communes
Tillabéri	Torodi	Makalondi
		Torodi
	Say	Say
		Ouro Guéladjo
		Tamou
	Kollo	Liboré
		N'Dounga
		Bitinkodji
		Namaro
		Karma
		Youri
Niamey	CUN	Les 5 Arrondissements Communaux

2.5. Le système de gouvernance du PCE-LON

Au niveau national, le Ministère des Transports (MT) assure la tutelle du projet et aura la responsabilité globale de toutes les activités. La structure institutionnelle du projet est composée de : (i) d'un Comité de Pilotage National (CPN) et Régional et (ii) un Comité Technique National et Régional, (iii) d'une Unité de Coordination du Projet (UCP) au sein du MT pour assurer la coordination de la mise en œuvre du projet.

L'UCP est responsable de la gestion fiduciaire et du suivi et de l'évaluation des activités nationales et régionales.

Les agences d'exécution spécialisées (AES) mettent en œuvre diverses activités du projet qui relèvent de leur mandat institutionnel respectif.

3. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PCE-LON ET DOMAINE D'APPLICATION

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) vise à permettre à un individu, groupe d'individus, institution ou structure, d'exprimer, de manière libre et documentée, des



préoccupations ou plaintes concernant les impacts environnementaux et sociaux liés à la mise en œuvre des activités du PCE-LON. Aussi, il vise à clarifier le mode opératoire du mécanisme de gestion des plaintes, et celui des plaintes VBG/EAS/HS, en définissant et en diffusant les types de plaintes à gérer, les rôles et responsabilités des acteurs qui animent le mécanisme, les différentes étapes du processus de gestion des plaintes permettant ainsi aux différentes parties prenantes d'avoir une compréhension facile et uniforme dans l'interprétation du processus de gestion de plaintes en vue d'établir et de maintenir la confiance entre elles.

De manière spécifique, le MGP permet de :

- répondre aux préoccupations exprimées, suivant un processus transparent ,
- améliorer les performances environnementales et sociales du Projet ,
- instaurer et entretenir un dialogue permanent entre les différentes parties prenantes (y compris les communautés bénéficiaires) sur la gestion du projet et les attentes réciproques des uns vis à vis des autres ,
- créer et diffuser un cadre approprié pour permettre aux communautés locales d'exprimer leurs plaintes,
- assurer que les plaintes portant sur les VBG, y compris les EAS/HS, puissent être traitées de manière confidentielle, sur la base d'une approche centrée sur les survivants(es) ,
- promouvoir l'accès aux services de base (au minimum des soins médicaux, une assistance psychosociale et une aide juridique devraient être proposées) pour les survivants(es) de VBG ,
- identifier rapidement les problèmes avant qu'ils ne dégèrent en conflit ou plainte ;
- promouvoir, protéger et encourager les droits des parties prenantes à faire connaître leurs préoccupations et à déposer leurs plaintes ,
- prévenir les incidents et abus de tout genre au sein des communautés bénéficiaires et préserver la dignité des personnes affectées par le projet en assurant leur prise en charge rapide, impartiale et confidentielle ,
- permettre aux communautés de négocier et d'influencer les décisions qui pourraient les affecter ,
- créer la confiance réciproque entre les communautés locales et les autres parties prenantes du projet par une gestion efficace des plaintes,
- promouvoir une gestion locale et consensuelle des conflits qui pourraient naître de la

mise en œuvre des activités du projet ,

- améliorer les services et optimiser la satisfaction des communautés locales ,
- mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

4. VULGARISATION DU MANUEL DE GESTION DES PLAINTES

Le succès d'un programme dépend en grande partie de la façon dont ses stratégies et ses objectifs sont communiqués aux principaux acteurs. Ainsi, le PCE-LON s'engage à informer, consulter, impliquer les bénéficiaires et de leur rendre compte à chaque étape de la mise en œuvre de ses activités afin d'éviter des fausses attentes.

A ce titre, toutes les informations utiles sur les activités du projet sont partagées avec les communautés en termes de contexte et objectifs, des résultats attendus, de système de ciblage, des critères d'éligibilité, des mesures d'accompagnement, du mécanisme de gestion de plaintes, de partenariat, etc.

Ce partage se fait à travers des moyens locaux disponibles comme les réunions, les assemblées générales, les émissions radios, les messages texto, les affiches et tout autre outil pouvant faciliter la compréhension du partenaire.

En outre, les opérateurs du terrain (Prestataires et Agences d'Exécution Spécialisées (AES)) doivent bénéficier d'une formation spécifique sur le mécanisme de gestion des plaintes pour pouvoir sensibiliser les communautés, mettre en place les comités, assurer une orientation continue à ces derniers et faciliter l'opérationnalisation du mécanisme.

Le MGP fera l'objet d'une large diffusion à travers tous les outils de communications mis en place par le PCE-LON.

5. SOURCES DES PLAINTES

Le PCE-LON est un projet de réalisation d'infrastructures routières et communautaires qui en plus des impacts positifs, génèrent aussi des impacts négatifs qui peuvent être sources de plaintes ou réclamations. Ainsi, les plaintes peuvent être d'ordre social, environnemental et sécuritaire, sexuel et frauduleux (passation des marchés).

Sur le plan social, (indemnisation et réinstallation), les problèmes qui peuvent faire l'objet de plaintes sont :

- les erreurs dans l'identification des Personnes Affectées par le Projet (PAP) et l'évaluation des biens,
- les conflits sur la propriété d'un bien,
- le désaccord sur les limites de parcelles/champs,
- le désaccord sur l'évaluation d'un bien,
- le non-respect et le désaccord sur les mesures de la mise en œuvre du PAR,
- le problème de succession pour des biens d'un défunt,
- les dommages sur les biens privés,
- les violences basées sur le genre, y compris les EAS/HS,
- etc.

Sur le plan environnemental et sécuritaire, il s'agit de :

- destruction accidentelle de biens privés lors des travaux,
- conflits entre les utilisateurs des ressources naturelles,
- embauche lors des travaux de construction/non-respect du recrutement de la main d'œuvre non qualifiée, ou retards de paiement des salaires ,
- agressions physiques ou verbales des populations ou des élèves par les ouvriers ,
- mauvaise gestion des déchets,
- problèmes liés aux émissions de poussière,
- nuisances sonores et travaux au-delà des heures stipulées par le Plan de Gestion Environnementale et Sociale du chantier (PGES),
- ouverture des carrières ou de sites d'emprunts, de matériaux sur des terrains ou champs privés ,
- prélèvements d'eau en compétition avec les usages domestiques ou agricoles ,
- accidents entre les véhicules et les engins de l'entreprise et les populations ou animaux domestiques , etc.
- **Sur le plan de la passation des marchés**, le nouveau règlement de passation des marchés de la banque mondiale souligne des problèmes susceptibles de générer des plaintes. Ils sont relatifs :
 - aux dossiers de sélection (dossiers de pré qualification, de sélection initiale d'appels d'offres, d'appel à propositions ...),

- à la décision d'exclure un Candidat, Soumissionnaire, Proposant, Consultant en amont de l'attribution du marché ,
- à la décision d'attribuer le contrat suite à la communication des Soumissionnaires/Proposants/Consultants non retenus dans la Notification d'Intention d'Attribution de Marché,
- discrimination basée sur le genre, harcèlement sexuel liée à la passation des marches

6. LES TYPES DE PLAINTES

Toutes les plaintes sont recevables et la Commission de Conciliation répondra à tous les recours. Toutefois, la gestion des plaintes suivra des voies différentes selon le type des plaintes. Il existe deux types de plaintes :

Les plaintes dites non sensibles qui peuvent être de deux natures distinctes mais toutes liées à des activités entrant dans la mise en œuvre du PGES et du PAR. Il s'agit des :

- plaintes « PAP » en lien avec les indemnisations, la réinstallation, le rétablissement des moyens de subsistance ou l'impact environnemental des travaux, etc.
- plaintes « Entreprise » liées au travail, à la santé, la sécurité et à l'environnement sur le lieu de travail.

Les plaintes dites sensibles qui sont liées aux abus et exploitations sexuels, aux violences sexuelles, au harcèlement sexuel et Violence Contre les Enfants (VCE), etc.

7. DISPOSITIF DE GESTION DES PLAINTES : MISE EN PLACE, COMPOSITION, ROLES ET FONCTIONNEMENT

7.1. La victime ou le plaignant (e)

C'est le premier acteur du dispositif. Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre du projet peuvent porter sur des questions non sensibles liées essentiellement à la mise en œuvre du PGES et du PAR ainsi que la passation des marchés. En cas de dommage dans le cadre d'une plainte non sensible, la victime a la possibilité d'aller enregistrer sa plainte dans le registre auprès du Comité Villageois de Gestion de plaintes (CVGP).

7.2. La survivante/victime de VBG/EAS/HS

C'est la personne qui subit un dommage lié aux VBG/EAS/HS avec en lien les interventions du projet. Elle pourra porter la plainte par présence physique, personne interposée (un parent, un ami, etc.), par écrit, par téléphone, ou tout autre moyen légal en sa possession au niveau village, communal, ou national. Le projet mènera des consultations auprès des femmes



vivant dans les communautés ciblées par le projet (en petits groupes séparés dirigés par une femme) pour confirmer que ces moyens de déposer des plaintes sont accessibles et sûrs.

7.3. Le Comité villageois de gestion des plaintes (CVGP)

Il est mis en place avec l'appui du PCE-LON avant le démarrage de la mise en œuvre des activités sur le terrain au niveau de chacun des villages des 2 régions d'intervention, du projet. Il sera composé de 5 membres dont 2 femmes remplissant tous les critères nécessaires pour être membres. Il est souhaitable qu'au moins un des membres du comité sache lire et écrire.

L'élection des membres du CVGP se fera en Assemblée Générale communautaire en présence d'un représentant de l'UCP PCE-LON qui expliquera clairement les objectifs poursuivis et les attributions du Comité. Il rappellera également à l'AG les principaux critères d'éligibilité notamment : être membre de la communauté, accepter de travailler de façon bénévole, avoir une bonne moralité, être honnête, impartial, disponible, discret, patient, Ecouté par la population, Courage de dénoncer les déviations, Esprit critique (qui cherche à comprendre les situations avant d'agir). Il est composé d'un(e) président (e), d'un (e) secrétaire général, d'un (e) trésorier (ère), d'un (e) communicateur (trice) et d'un membre en appui à la communication.

C'est une structure communautaire mise en place par les communautés avec l'appui du PCE-LON pour assurer le fonctionnement du MGP tel que défini. Il sert d'interface entre les communautés et le Projet. Il permet aux communautés d'exprimer leurs préoccupations par rapport aux aspects de mise en œuvre du PCE-LON. De ce fait, il constitue une structure de réception et de gestion des plaintes soit en les traitant localement ou en les transmettant à l'Unité de Gestion du Projet.

Il a essentiellement pour rôle et attributions de :

- ✓ recevoir et enregistrer les plaintes ,
- ✓ analyser les plaintes (étudier leur recevabilité, donner des feedbacks au (x) plaignant(s),
- ✓ aider le projet PCE-LON à gérer et à corriger des erreurs d'inclusion et d'exclusion constatées dans la mise en œuvre de ses actions ,
- ✓ servir d'interface entre le projet PCE-LON et les communautés d'intervention par rapport à la gestion des plaintes,

- ✓ travailler en étroite collaboration avec les Agences d'Exécution Spécialisées (AES) qui serviront de relais pour la transmission des informations relatives aux activités du comité de plainte à l'Unité de Coordination du Projet (UCP),
- ✓ faire le suivi et l'évaluation des actions des mesures d'atténuation,
- ✓ faire le feedback aux personnes ayant déposé la plainte et au grand public, clôture de la plainte, et recours aux tribunaux en dernier ressort ,
- ✓ archiver physiquement et/ou électroniquement la documentation,
- ✓ transmettre à l'autorité compétente les plaintes non couvertes par le CVGP à l'autorité compétente,
- ✓ préparer des rapports périodiques sur les activités de gestion des plaintes.

Les membres du comité de gestion de plaintes travaillent de façon bénévole et se réunissent systématiquement après chaque dépôt d'une plainte. En plus, une fois par mois, ils tiennent une réunion bilan leur permettant de s'auto évaluer et de capitaliser les leçons apprises sous forme d'un bref rapport de synthèse semestriel et annuel. Ce rapport comprendra les statistiques des plaintes (reçues, traitées, commentaires) ainsi que les propositions d'amélioration.

Le CVGP peut être appuyé par les leaders villageois constitués généralement des notables du village comme les leaders religieux, les chefs traditionnels... Le rôle de ce groupe consiste à jouer la médiation entre les parties en présence (CVGP, le plaignant) en cas de désaccord.

En outre, Il est important et même nécessaire de faire une distinction très nette entre les rôles du comité de gestion des plaintes et ceux des leaders coutumiers (chefs de villages, Imam). Le comité de gestion des plaintes ne prend en charge que les plaintes liées aux interventions du projet PCE-LON. Le comité doit rendre compte à l'autorité coutumière qui reste et demeure la première instance de régulation des conflits au niveau du village.

7.4. Le Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)

Comme le CVGP, il est aussi mis en place avec l'appui de l'UCP PCE-LON selon la même composition. A la différence, les membres du CCGP qui sont désigné par la commune, sont composés de conseillers communaux et un représentant de l'exécutif communal notamment le Secrétaire général qui joue le même rôle dans le comité.

Le rôle du CCGP est en réalité de :



- ✓ Gérer également (en plus des autres) des plaintes qui pourraient surgir entre des villages en cas de ressources partagées ou bien des plaintes liées à des propriétés qui impliquent directement la commune comme l'ouverture de carrières par exemple.
- ✓ Il peut aussi recevoir des plaintes non résolues par le CVGP au cas où la victime décide de le saisir.
- ✓ la transmission à l'autorité compétente les plaintes non couvertes par le CVGP à l'autorité compétente.
- ✓ La préparation des rapports périodiques sur les activités de gestion des plaintes

Le comité communal dispose en principe de sept (7) jours pour statuer sur la plainte/réclamation.

7.5. Le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)

Il sera créé par le Secrétariat Général du Ministère de Transports au niveau de l'UCP PCE-LON sous la responsabilité du coordonnateur, un Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) ou Equipe de Conformité (EC) créé par le Ministère avec comme membres tous les spécialistes du projet, dont notamment l'équipe sauvegarde au sein de laquelle l'expert Social assure la centralisation et la gestion de l'ensemble des plaintes exprimées dans le cadre de la mise en œuvre du projet.

Selon une fréquence semestrielle (ou plus court selon les besoins réels), l'expert social avec l'apport des autres experts présente la situation de la gestion des décisions prises par le CNGP. Ce qui lui permet d'actualiser la base de données des plaintes du projet qui est exploitée en vue de la production du rapport sur le MGP. Ce rapport doit faire ressortir le niveau de risque de la plainte (élevé, moyen ou bas) afin d'alerter l'UCP et la banque. Il doit également faire des analyses pertinentes notamment les raisons qui expliqueraient la récurrence de certaines catégories de plaintes qui pourraient être liées à l'environnement du projet.

7.6. Le dispositif de référencement/ prise en charge des survivantes VBG/EAS/HS

Pour mettre en œuvre les principes directeurs, un dispositif de référencement est mis en place. Il est composé des différents intervenants exerçant leurs rôles respectifs et le mécanisme de signalement activé dans les différentes structures prestataires de services VBG/EAS/HS/VCE :



7.6.1. Rôle des intervenants

Il est important de rappeler que le dispositif de prise en charge des survivants-tes est composé selon les échelons ci-après :

- les points focaux villageois VBG mis en place par l'ONG recrutée pour la mise en œuvre du plan VBG ,
- les chargés de l'Environnement, de la Santé, de l'Hygiène et de la Sécurité (ESHS) des entreprises ,
- les animateurs de l'ONG recrutée,
- le personnel clé de l'ONG recrutée à savoir le juriste et le psychologue ,
- le service de la santé de la localité,
- le service de la justice de la localité ,
- le service de la promotion de la femme et de la protection de l'enfant de la localité,
- le service de la sécurité composé de la police et de la gendarmerie.

7.6.1.1. Rôles des Points Focaux VBG

Ils sont désignés de manière participative pendant les consultations communautaires à la suite d'Assemblée Générale par l'ONG dans chaque village bénéficiaire du projet (un homme et une femme) sur la base des critères qui se résument à :

- la disponibilité permanente ;
- La probité morale et être digne de confiance des membres de la communauté ;
- l'engagement pour la défense des droits de la personne humaine.

Ils/elles ont pour rôle de prévenir le risque et de signaler les cas de VBG/EAS/HS dans leur communauté. Ils participent également avec l'appui des animateurs à la sensibilisation des populations sur la prévention et atténuation des risques de l'exploitation, abus et harcèlement sexuel liés au projet et à la présence des FDS sur les chantiers. Toutefois, le rôle des points focaux VBG n'est pas de prendre en charge les cas de VBG.

7.6.1.2. Rôles des chargés Environnement, Santé, Hygiène et Sécurité des entreprises

Ils sont les points focaux VBG au sein des différentes entreprises et par conséquent sont chargés de prévenir les risques de VBG et de dénoncer d'éventuels cas commis sur les chantiers (de travail ou les bases vie) ou mettant en cause le personnel de l'entreprise au

niveau des villages affectés. En principe, ils recevront une formation en prévention et réponse à l'exploitation, abus et harcèlement sexuel et assureront le transfert au niveau des services compétents (police, gendarmerie, services judiciaires etc.). Ils veillent ainsi à la formation et à la signature par chaque travailleur de l'entreprise, du code de bonne conduite ainsi que les sanctions encourues en cas de violation de ses principales dispositions.

7.6.1.3. Rôle des animateurs de l'ONG recrutée pour la mise en œuvre du plan VBG

Ils sont chargés avec les points focaux VBG de l'animation, de la sensibilisation des communautés riveraines des chantiers et des villages affectés sur les risques de VBG, assureront l'orientation des survivant (es) vers les centres de prise en charge des cas et l'élaboration des rapports sur leurs activités. Ils contribuent ainsi à la mise en œuvre du plan de communication de l'ONG sur le terrain.

7.6.1.4. Rôle du Personnel clé de l'ONG recrutée pour la mise en œuvre du plan VBG

Le spécialiste VBG, chef de mission : En plus de sa mission, il assure le renforcement des capacités des parties prenantes sur l'identification des risques VBG/EAS/HS et la conduite à tenir.

Le psychologue : Il sera chargé de la prise en charge des personnes en situation d'urgence et particulièrement les victimes de VBG/EAS/HS. A cet effet, il sera chargé de préparer les dossiers de prise en charge psychologique et sanitaire des survivantes, le cas échéant par l'animateur du village ou de la zone concernée qui a les compétences d'assistant social ou de psychologue.

Le juriste : Outre sa mission d'assurer le renforcement des capacités des partenaires locaux (parajuristes) sur les textes relatifs à la protection des droits humains, notamment des personnes victimes de VBG, il prendra part aux activités de prise en charge juridique et judiciaire des survivantes à travers l'appui à la constitution des dossiers à transmettre à la justice et la liaison avec les services de référencement judiciaires.

7.6.1.5. Rôle des Services de santé

Les services sanitaires dans la zone du projet sont assurés par les cases de santé au niveau des villages, des Centres de Santé Intégré (CSI) pour les chefs-lieux de commune), de l'hôpital de district (chef-lieu du département) et le Centre Hospitalier Régional (CHR) pour



le chef-lieu de région. Ainsi, les structures sanitaires de base (case de santé et CSI) assureront une prise en charge globale et un appui pour un premier soin d'urgence à la charge du projet. Pour les cas graves, la victime sera évacuée à l'hôpital régional (HR) ou national ou dans une maternité de référence pour une prise en charge appropriée et dont les coûts seront couverts par les ressources du projet.

7.6.1.6. Rôle des Services juridiques

L'appui à la prise en charge juridique et judiciaire nécessite des démarches auprès des juridictions en vue de faire rentrer la victime dans ses droits. Avec le consentement éclairé de la survivante, l'ONG à travers son spécialiste l'accompagne, si nécessaire auprès des institutions reconnues et prendra au besoin les frais liés à l'intervention d'un avocat pour l'aider à rentrer dans ses droits et retrouver sa dignité et son estime de soi pour une réinsertion sociale et économique appréciable.

7.6.1.7. Rôle des Services de la promotion de la femme et de la protection de l'enfant

Ils sont spécialisés dans la prise en charge psychologique et l'appui à l'insertion sociale et économique des survivants (es). Ils disposent d'un personnel (travailleurs sociaux) pour assurer un paquet d'activités comme la prise en charge en santé mentale et soutien psychosocial. Ils se localisent uniquement au niveau des chefs-lieux de région et de département.

7.6.1.8. Rôle des Services de sécurité

Ils se composent de la police et de la gendarmerie nationale qui assurent ce rôle. Ces services sont chargés de la sécurité de la victime, de son entourage et des témoins. Ils peuvent au besoin demander une expertise médicale sur la base d'une réquisition à personne adresser à un service médical assermenté. Ce dernier transmet le certificat médical sous plis fermé au commanditaire. Il arrive aussi que les chefferies traditionnelles ou autorités coutumières, si nécessaire, assurent la sécurité des survivantes en leur offrant d'abris temporaires ou de protection contre les représailles ou les cas de vengeances.

7.6.1.9. Rôle de l'Unité de Coordination du Projet

L'UCP à travers le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) mis place, reçoit et vérifie également des plaintes sensibles en vue de la prise de décision. Il joue ainsi d'interface entre le projet et la Banque.



Dans le cas des plaintes sensibles, le comité national comprendra en plus un représentant de l'ONG, un représentant de la structure de Santé de la localité de la plainte, une représentante de la promotion de la femme et du genre et du représentant de l'employeur (chez qui travaille l'auteur de la VBG). Ce comité sera formé par l'ONG et par l'Equipe d'experts de la Banque sur le traitement des cas de VBG/EAS/HS.

7.7. Mécanisme de signalement, de dénonciation et d'orientation des cas de survivantes de VBG

Une survivante est libre et a le droit de signaler un incident à la personne qu'elle souhaite. Elle peut raconter ce qui lui est arrivé à un membre de la famille ou à un ami en qui elle a confiance. Elle peut chercher de l'aide auprès d'un membre ou d'une organisation de la communauté en qui elle a confiance. Elle peut décider de solliciter une protection juridique et/ou des réparations en s'adressant à la police, à la gendarmerie ou à d'autres autorités locales. Aussi, toute personne à qui la survivante s'est confiée est tenue de donner à cette dernière des informations honnêtes et complètes sur les services disponibles, de l'encourager à demander de l'aide, et si possible de l'accompagner et de l'aider tout au long de ce processus.

Afin de promouvoir le signalement ou la dénonciation des actes de violences basées sur le Genre, l'ONG recrutée pour la mise en œuvre du plan VBG, mettra à la disposition des communautés une ligne verte, numéro gratuit joignable à travers tous les réseaux mobiles. L'objectif est d'encourager les survivantes à dénoncer en toute sécurité et en toute confidentialité l'exploitation, abus et harcèlement sexuel ou actes présumés liés au PCE-LON ou non dans leurs communautés respectives. Ce numéro doit être simple et facile à retenir et permettre aux survivantes des VBG d'alerter, en temps réel, l'ONG pour demander secours et bénéficier, le cas échéant, d'une prise en charge appropriée.

7.8. Avantages et inconvénients du mécanisme de référencement

7.8.1. Les avantages

Il s'agit essentiellement de :

- réduire la vulnérabilité des femmes et filles de la communauté face aux VBG/EAS/HS
- permettre à ce que le même MGP sensible aux VBG/EAS/HS soit utilisé par plusieurs acteurs de la zone du projet ;
- conforter la réputation du projet vis-à-vis des bénéficiaires et des autres parties prenantes ;
- créer un environnement confiant et exempt d'exploitation, abus et harcèlement sexuel etc.



7.8.2. Les inconvénients

Les inconvénients du mécanisme de référencement se rapportent généralement (i) à la peur ou la réticence à utiliser le mécanisme par des survivant(es) et personnes tierces, (ii) à la gestion des allégations d'EAS/HS qui peut être éclipsée par des processus de traitement des plaintes axées sur d'autres problèmes et (iii) au non-respect de la confidentialité, principe cardinal de gestion des plaintes EAS/HS.

8. LES ETAPES DU PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES

Conformément aux directives de la Banque Mondiale, les étapes suivantes sont nécessaires pour traiter des types de plaintes :

- l'information du public sur la mise en œuvre du mécanisme et les procédures ;
- l'enregistrement ,
- le traitement ,
- le suivi,
- la clôture,
- l'archivage

8.1. Information du public sur la mise place du mécanisme

Le public d'une manière générale et particulièrement les Personnes Affectées par le Projet doivent être informés du mécanisme de gestion des plaintes, de la démarche, des règles, des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours et en mesure de faire recours en cas de besoin. Pour cela, le PCE-LON veillera à ce que tous les processus d'élaboration du MGP soient inclusifs et participatifs : toutes les personnes affectées par le projet sans distinction de leur sexe et de leur âge (membres des communautés, responsables de projets, société civile et médias) seront encouragées à utiliser le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Une attention particulière sera accordée aux personnes vulnérables (notamment les femmes, les jeunes, les pauvres) et aux groupes marginalisés. Les informations seront partagées lors des réunions communautaires et les groupes qui, en raison des normes sociales, peuvent être réticents à parler en public (comme les femmes, les enfants, les minorités, les réfugiés, etc.) seront ciblés pour des réunions en petits groupes animées par une personne du même sexe et qui parle la langue locale et connaît bien le contexte.

Pour un accès facile au MGP, des procédures simples, conviviales, accessibles à tous les plaignants (es) potentiels (les) même ceux et celles qui ne savent pas lire, indistinctement du sexe, de l'âge, de l'éloignement du lieu d'habitation, du niveau de revenus seront mises en place.



8.2. Enregistrement de la plainte

8.2.1. Enregistrement des plaintes non sensibles

Dans le cadre de la mise en œuvre du PCE-LON, la procédure traditionnelle de résolution des conflits sera dans un premier temps privilégié au niveau village. Cette procédure est plus directe, simple et souple car les plaignants se rendent directement chez le chef coutumier local. Si le conflit n'est réglé à ce niveau, les plaignants ont le droit de porter le problème chez le chef de canton qui sera appuyé pour ses besoins par les notables de la cour.

Tout de même, un canal formel de résolution des plaintes est mis en place par le PCE-LON pour satisfaire ceux qui ne veulent pas suivre la voie traditionnelle.

A ce titre un registre des plaintes est déposé selon les cas : (i) au niveau du village, (ii) au niveau du conseil communal, et (iii) au niveau de la coordination nationale. Les informations suivantes doivent être enregistrées, le numéro d'identification de la plainte, sa description, le contact du /de la plaignant (e), le sexe et l'âge du plaignant, la date de réception de la plainte, la catégorie de la plainte, la date prévue pour la résolution et les éventuels commentaires. Chaque comité de gestion des plaintes sera doté d'un cahier registre des plaintes qui sera tenu par un point focal. Sur cette base, les plaignants vont formuler et déposer leurs plaintes/réclamations ainsi déposée et enregistrée dans le registre en présence du plaignant.

8.2.2. Enregistrement des plaintes sensibles

Les plaintes VBG/EAS/HS seront reçues par des points focaux, homme et femme, au sein des communautés. Pour l'essentiel, ces points focaux seront formés et outillés pour recevoir et signaler des plaintes EAS/HS sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants-es, la confidentialité du recueil des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG (au moins médicale, psychosociale et une aide juridique).

Pour ce faire, les points focaux disposent de plusieurs voies de rapportage ou de dénonciation qui seront mises en place. Il s'agit entre autres par voie de rapportage ou dénonciation physique et directe qui se fait de bouche à oreille, téléphone, courriel, etc. Une plainte peut ainsi être rapportée verbalement au point focal VBG, à l'ESHS ou à une personne de confiance (un ami, un parent, un collègue, etc.). Elle peut être aussi rapportée à un représentant de l'ONG recrutée pour la mise en œuvre du plan d'actions VBG/EAS/HS. Dans ce cas, des fiches d'enregistrement seront remplies et gardées au sein de l'ONG dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité. Le rapportage des données

sera limité au code du cas, au type de cas, à la zone et la date de l'incident, au lien de l'auteur présumé au projet (si connu), à l'âge et au sexe de la victime et une confirmation si la référence aux services VBG avait été faite avec son consentement éclairé. Afin d'encourager les plaignants (es) à se confier et à parler sans crainte, dans la confidentialité totale, une ligne verte sera mise en place.

8.3. Traitement des plaintes

8.3.1. Traitement des plaintes non sensibles

Le traitement d'une plainte doit se faire en présence des parties impliquées. Toutes les conditions doivent être réunies pour une résolution diligente, transparente et équitable de la plainte, et un délai de réponse doit être précisé aux plaignants. Au cours de cette période, les plaintes seront évaluées sur la base des faits et les actions adéquates pour la résolution de la plainte seront enclenchées. La résolution peut être prise en charge à travers différents mécanismes de traitement des plaintes dont :

- **Le Comité Villageois de Gestion des Plaintes (CVGP)** qui privilégie les arrangements à l'amiable. Cette procédure est facilitée par le groupe de leaders villageois composé des notables comme les leaders religieux, les chefs traditionnels. En cas de désaccord, le rôle de ces derniers consiste à jouer la médiation entre les parties en présence (CVGP, le plaignant). Au cas échéant, la procédure formelle est enclenchée et la plainte enregistrée sera examinée et traitée en lien avec l'intervention du projet. La procédure commence d'abord par la réception et l'enregistrement de la plainte exprimée à travers un canal de communication librement et volontairement choisi par la victime. Ensuite, le comité procède à l'examen de la plainte en déterminant le lien avec l'intervention du projet¹. Une fois que ce lien est établi, le comité passe aux enquêtes sur le terrain avec le plaignant pour évaluer l'ampleur du dommage.

Lorsque la plainte est relative à une perte de terre par exemple, ces investigations sur le terrain sont conduites par le CVGP en présence du chef de village ou de son représentant qui connaît les limites des champs, du représentant de la Mission de Contrôle pour expliquer les aspects techniques de la route, du représentant de l'entreprise qui a proposé le dossier d'exécution et d'un représentant de la Commission Foncière de Base (COFOB). Le rôle de

¹ Seules les plaintes liées aux activités du PCE-LON sont recevables.

ce dernier est d'aider le CVGP à respecter les règles de gestion foncières en lui apportant les clarifications nécessaires sur le statut foncier des terres.

Lorsque la plainte est vérifiée et confirmée à l'issue de l'enquête, le comité dresse un procès-verbal sanctionné par une décision/résolution pour faire rentrer la victime dans ses droits. Ce procès-verbal signé par la victime, le président du comité et le chef de village est transmis à l'UCP PCE-LON pour dispositions à prendre afin de rendre exécutoire cette décision.

Dans le cas où la plainte n'est pas confirmée par l'enquête, le processus de traitement de la plainte est arrêté tout en permettant à la victime si elle le désire, en tant que citoyen jouissant de tous ses droits, de saisir le comité communal de gestion des plaintes ou la justice pour poursuivre sa plainte.

- **Le Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)**, qui est mis en place pour enregistrer ou recevoir et gérer des plaintes non résolues par le niveau village.

En dernier lieu, dans le cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement en favorisant le règlement à l'amiable, le comité communal de gestion des plaintes transmet la plainte au Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) et à cet effet, il veillera à informer le plaignant de la transmission de sa plainte.

A la fin de chaque mois, le CCGP rédige un rapport qui comportera les suites réservées aux différentes réclamations enregistrées au niveau communal qui sera transmis Comité National de Gestion des Plaintes Comme au niveau village, le règlement à l'amiable est aussi privilégié.

- **Le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)** reçoit les plaintes à elle transmises par les comités communaux essentiellement en ce qui concerne les ressources partagées. Un numéro de dossier est donné avec une décharge au plaignant. Ainsi, les différents niveaux de gestion des plaintes peuvent traiter directement les doléances qu'ils reçoivent ou les transmettre à un autre niveau supérieur, en fonction de la nature de la doléance. Si la plainte est résolue alors elle est close. En cas de non satisfaction du traitement d'une plainte au niveau central, le plaignant est libre de recourir à la justice, s'il le juge nécessaire. Par ailleurs, si une plainte met en cause un partenaire d'exécution (Entreprise, Consultant, ONG, Service technique de l'Etat) ou le personnel de l'UCP, le comité villageois ou communal peut déposer la plainte directement auprès du coordonnateur national du

projet. Dans ce cas, un numéro est mis à la disposition des comités de gestion des plaintes. Aussitôt saisi, le coordonnateur du PCE-LON met en place un comité d'investigation qui aura dix (10) jours pour clarifier la situation et rendre son rapport.

8.3.2. Traitement des plaintes sensibles

La démarche pour le traitement des cas de VBG/EAS/HS est différente car le caractère sensible de la VBG, justifie le respect et l'usage des mesures/méthodes particulières pour gérer les cas.

Ainsi, les plaintes VBG/EAS/HS seront immédiatement référées par les points focaux au prestataire de services VBG identifié localement pour une prise en charge, selon les besoins et les choix de chaque individu.

Les structures locales de prestations VBG, seront chargées de recevoir et remonter les plaintes au niveau du Comité National de Gestion des Plaintes VBG qui, à son tour va les traiter toujours sur une approche basée sur les besoins des survivantes, assurant ainsi, la confidentialité du traitement des cas et la sécurité des survivantes. Un registre séparé, sécurisé et confidentiel pour l'enregistrement des plaintes sera géré les prestataires de services VBG. Une fiche de notification séparée pour les plaintes EAS/HS sera utilisée pour permettre au prestataire de remonter la plainte auprès du Comité National de Gestion de Plainte pour traitement. Dans le 24 heures suivantes la réception de plaintes d'EAS/HS, le prestataire de service VBG reportera aussi la plainte auprès de l'UCP qui informera à son tour, la Banque mondiale, utilisant une fiche de notification préétablie.

Ces plaintes ne seront pas gérées au niveau local et, avec le consentement des survivants, seront transférées vers le Comité National de Gestion des Plaintes, pour la gestion et la vérification du lien avec les activités du projet. Le travail de vérification sera effectué par une commission d'enquête mise en place par le Comité National de Gestion des Plaintes et qui comprendra au moins :

- l'équipe sauvegarde du PCE-LON dont la spécialiste en VBG assure la coordination,
- un (e) représentant (e) du Ministère de la Promotion de la Femme et de la Protection de l'Enfant,

- une ou des personnes ressources dont l'expertise est nécessaire pour l'approfondissement de la plainte (il peut s'agir des services techniques de l'Etat ou autres spécialistes du domaine concerné par la plainte).

C'est aussi le lieu de souligner que les membres de cette commission d'enquête sont tenus au secret professionnel au risque de commettre une faute grave passible de sanction (retrait pure et simple du comité).

Pendant ce temps, le prestataire de services VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement et d'assistance auprès de la survivante tout en respectant les choix et volontés de cette dernière.

Il est qu'à même important de rappeler qu'au cours du processus de vérification, l'identité de la victime sera tenue au secret par le prestataire de service VBG, qui sera en charge de la liaison avec la victime si des informations supplémentaires sont nécessaires. Il sera aussi responsable de la confirmation du consentement informé de la victime. Si la victime change d'avis, il est mis fin à tout le processus. La plainte est ainsi close et archivée toujours dans une confidentialité stricte.

Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner de l'existence ou non d'un lien entre l'incident VBG, voir l'auteur présumé de l'acte, et le projet. L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires fiables et fondées à l'encontre de l'auteur présumé. Toutefois, la vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement du ressort du système judiciaire (police, gendarmerie, tribunaux...).

Lorsque ce cas survient sur un chantier par exemple et après signalement par la victime ou par quelqu'un d'autre, conformément aux dispositions du code de conduite, le chef d'entreprise ou le chef de la mission de contrôle (là où travaille l'auteur sur le chantier), prendra des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur après l'avis donné par le CNGP et l'enquête des services compétents (police, gendarmerie).

Il faut noter que tout au long du processus, l'ONG recrutée doit sensibiliser les acteurs pour que la confidentialité de toutes les parties (survivante comme auteur présumé) doit être respectée, leurs identités doivent être protégées, et la sécurité de la survivante doit être

évaluée et maintenue avec l'appui du prestataire. Aussi, la survivante continuera à recevoir l'appui du prestataire jusqu'à ce que cet appui ne soit plus nécessaire.

Il est possible que, dans certains cas, la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu par des preuves fiables. Ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires. Il est néanmoins important que le MGP examine ces cas, en prenant une décision et en mettant en place des actions correctives pour l'organisation plutôt que des sanctions disciplinaires individuelles. En outre, lorsque de preuves suffisantes sont réunies pour établir des incidents graves au sein d'un partenaire (entreprise, mission de contrôle, etc.), mais dont les auteurs ne peuvent pas être identifiés, l'analyse de ces tendances néanmoins fournira au projet des informations importantes pour revoir, adapter, et renforcer les mesures d'atténuation des risques du projet afin d'éviter ces incidents à l'avenir.

Enfin, les mesures disciplinaires recommandées par le CNGP à l'issue de la vérification de la plainte, devraient se conformer aux lois relatives au code de travail, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur pour l'entreprise en question. Mais avant que cela ne soit fait, la survivante doit être informée des décisions et des actions prises afin qu'elle puisse donner son avis et prendre les mesures nécessaires pour sa sécurité. Le partage d'informations avec la survivante doit être fait par le prestataire de services notamment l'ONG recrutée.

Tableau n°1 : Dispositif de référencement et de prise en charge des survivantes

Lieux d'attache	Point d'accès médical	Point d'accès psychosocial	Point d'accès juridique	Point d'accès sécuritaire
Chef-lieu région de Tillabéri	Structure 1 : Hôpital régional Nom du point focal (PF) : Contact : Structure 2 : Centre de la mère et de l'enfant Nom du point focal Contact :	Structure : Direction Régionale de la Promotion de la Femme et de la Protection de l'Enfant Nom point focal : Contact :	Structure : Tribunal de grande instance de Tillabéri Nom point focal : Contact :	Structure 1 : Direction régionale de la police de Tillabéri Nom du point focal : Contact : Structure 2 : Commandement gendarmerie territoriale de Tillabéri Nom point focal : Contact :
Chef-lieu du département de Torodi	Structure 1 : Hôpital de district Nom du point focal (PF) : Contact : Structure 2 : Maternité de Torodi Nom du point focal : Contact :	Structure : Direction départementale de la Promotion de la Femme et de la Protection de l'Enfant Nom point focal : Contact :	Structure : Tribunal d'instance de Torodi Nom point focal : Contact :	Structure 1 : Direction départementale de la police Nom du point focal : Contact :

				Structure 2 : Brigade gendarmerie Nom point focal : Contact :
Chef-lieu du département de Say	Structure 1 : Hôpital de district de Say Nom du point focal (PF) : Contact : Structure 2 : Maternité de Torodi Nom du point focal : Contact :	Structure : Direction départementale de la Promotion de la Femme et de la Protection de l'Enfant Nom point focal : Contact :	Structure : Tribunal d'instance de Say Nom point focal : Contact :	Structure 1 : Direction départementale de la police Nom du point focal : Contact : Structure 2 : Brigade gendarmerie Nom point focal : Contact :
Chef-lieu du département de Kollo	Structure 1 : Hôpital de district de Kollo Nom du point focal (PF) : Contact : Structure 2 : Maternité de Torodi Nom du point focal : Contact :	Structure : Direction départementale de la Promotion de la Femme et de la Protection de l'Enfant Nom point focal : Contact :	Structure : Tribunal d'instance de Kollo Nom point focal : Contact :	Structure 1 : Direction départementale de la police Nom du point focal : Contact : Structure 2 : Brigade gendarmerie

				Nom point focal : Contact :
Chef-lieu de commune de Torodi	Structure : CSI Nom point focal : Contact :	Structure : ONG Nom spécialiste : Contact spécialiste :	Structure : ONG Nom spécialiste : Contact spécialiste :	Structure : Autorités traditionnelles Nom autorité : Contact :
Chef-lieu de commune de Makalondi	Structure : CSI Nom point focal : Contact :	Structure : ONG Nom spécialiste : Contact spécialiste :	Structure : ONG Nom spécialiste : Contact spécialiste :	Structure : Autorités traditionnelles Nom autorité : Contact :
Chef-lieu de commune de Guéladjo	Structure : CSI Nom point focal : Contact :	Structure : ONG Nom spécialiste : Contact spécialiste :	Structure : ONG Nom spécialiste : Contact spécialiste :	Structure : Autorités traditionnelles Nom autorité : Contact :
Chef-lieu de commune de Bitinkodji	Structure : CSI Nom point focal : Contact :	Structure : ONG Nom spécialiste : Contact spécialiste :	Structure : ONG Nom spécialiste : Contact spécialiste :	Structure : Autorités traditionnelles Nom autorité : Contact :
Chef-lieu région de Niamey	Structure 1 : Hôpital National ; Nom du point focal (PF) : Contact :	Structure : Direction Régionale de la Promotion de la Femme et de la Protection de l'Enfant	Structure : Tribunal de grande instance	Structure 1 : Direction régionale de la police

	Structure 2 : Maternité Issaka Gazobi Nom du point focal Contact :	Nom point focal : Contact :	Nom point focal : Contact :	Nom du point focal : Contact : Structure 2 : Commandement gendarmerie territoriale Nom point focal : Contact :
ACN5	Structure 1 : Hôpital de district Nom du point focal (PF) : Contact : Structure 2 : Maternité Nom du point focal : Contact :	Structure : Direction Communale de la Promotion de la Femme et de la Protection de l'Enfant Nom point focal : Contact :	Structure : Tribunal d'instance Nom point focal : Contact :	Structure : Commissariat de la police Niamey 5 Nom du point focal : Contact :

8.4. Suivi et évaluation du MGP

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : la participation et l'inclusion, mise en contexte et pertinence, sécurité, confidentialité et respect, transparence, et accessibilité. L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter des solutions aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés pendant le processus. A l'aide des données collectées dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, permettront d'élaborer les rapports de suivi périodique. Ces derniers doivent ressortir les types de plaintes qui reviennent régulièrement, la localisation du plus grand nombre de plaintes et les enseignements à tirer des plaintes reçues.

D'une manière générale, le MGP se repose sur un système d'enregistrement et de classement des plaintes par catégories. Le principe de base veut qu'aucune plainte ne restera sans réponse. Les solutions appropriées retenues seront communiquées aux plaignants par réponse signée du responsable du comité de gestion des plaintes par le canal le plus approprié.

Le fonctionnement et la pertinence du mécanisme feront l'objet d'un suivi à travers le contact régulier avec les parties prenantes à tous les niveaux, les échanges avec les bénéficiaires afin de développer la qualité et la transparence tout au long de la mise en œuvre des activités du projet. Les femmes seront consultées lors de réunions séparées animées par une femme pour vérifier si le MGP leur est accessible, sûr et adapté à leurs besoins.

Notons que les survivantes VBG ne devraient pas être sollicitées pour être interrogées et les consultations doivent recueillir les opinions des femmes de la communauté en général.

Ainsi, le travail des comités de gestion de plaintes et réclamations mis en place est évalué selon une fréquence périodique par l'assemblée générale communautaire avec l'appui des opérateurs terrain. Cette évaluation permettra de vérifier si les résultats attendus du comité sont atteints, à savoir la manière dont le comité a conduit ses activités, les difficultés rencontrées, la satisfaction de la communauté par rapport au travail du comité etc. ...

Le suivi et évaluation du mécanisme comprend aussi un examen dans les détails du traitement des plaintes et réclamations déjà réglées pour en tirer les leçons (améliorations possibles dans les traitements des réclamations ou des propositions concrètes de modification en notant des

exemples de bonnes pratiques, etc.). Cet exercice de capitalisation est indispensable afin que l'ensemble des erreurs et succès enregistrés permettent d'améliorer le mécanisme.

Enfin, toutes les informations recueillies doivent inclure des détails tels que : la personne qui réclame (ou un code donné en cas de cas sensibles), la communauté, le type de réclamation, la date du début et de la fin de l'enquête, les conclusions et les détails de la réparation. Les leçons apprises dans l'application de ce mécanisme de gestion des réclamations doivent être aussi capitalisées. Les indicateurs de vérification de celles-ci se résument dans le tableau ci-après.

Tableau n°2 : Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP			
Indicateurs	Unités	Sources de vérification	Fréquences de collecte
Indicateurs de suivi des plaintes non sensibles			
Nombre de plaintes reçues et/ou enregistrées	Nombre	Registres des CVGP, CCGP, rapports d'activités	Mensuel
Nombre de plaintes traitées	Nombre	PV et rapports d'activités CVGP, CCGP, CNGP	Mensuel
Nombre de plaintes recevables	Nombre	Registres des CVGP, CCGP, rapports d'activités	
Nombre de plaintes rejetées	Nombre	Registres CVGP, CCGP rapports d'activités	Mensuel
Nombre de séances de médiation dans chacun des comités	Nombre	Rapports et CVGP, CCGP	
Délais de réponse	Jour	PV de réception, de règlement ou de non conciliation et registre des CVGP et CCGP	Mensuel
Nombre de plaintes sur la non confidentialité du mécanisme	Nombre	Registres des CVGP, CCGP, rapports d'activités CNGP	Trimestriel
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à des appels aux recours par les plaignants	Nombre	PV et rapports d'activités et registres CVGP et CCGP	Trimestriel
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à recours au tribunal par les plaignants	Nombre	PV et rapports d'activités	Trimestriel
Types de canaux utilisés pour déposer la plainte : - par téléphone ; - par SMS ; - en personne - par courriel électronique ou courrier ; - Vocal.	Nombre de plaintes par types de canaux	Registres, fiches de dépôts des plaintes des CVGP et CCGP	Mensuel
Nombre d'activités de dissémination sur le mécanisme	Nombre	Rapports d'activités	
Indicateurs de suivi des plaintes sensibles			

Nombre de cas VBG/EAS/HS ayant été signalé ou dénoncé	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP	Mensuel
Nombre et pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS directement déposé par les survivantes	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP	Trimestriel
Nombre et pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS déposé à travers d'autres moyens de communication	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP	Mensuel
Nombre et pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS déposé par personne interposée	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP	Mensuel
Taux de plaintes d'EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge	Taux	PV et rapports d'activités de l'ONG prestataires VBG	Trimestriel
Nombre de plaintes dont les survivantes ont été référée aux services de prise en charge médicale	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP et service de santé	Trimestriel
Nombre de plaintes dont les survivantes ont été référée aux services de prise en charge juridique	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP, rapports CNGP et registre justice	Trimestriel
Nombre de plaintes dont les survivantes ont été référée aux services de prise en charge de sécurité	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP, Gendarmerie et police	Trimestriel
Nombre de plaintes dont les survivantes ont été référée aux services de prise en charge d'assistance sociale	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP, rapports CNGP et service d'assistance sociale	Trimestriel

8.5. Clôture de la plainte

Une fois le règlement accepté et mis en œuvre avec succès, la plainte est clôturée et les détails sont consignés dans la fiche de clôture. Le plaignant recevra dans les 24 h qui suivent, par téléphone, courrier (lettre ou mail) ou par présence physique l'avis ou le niveau de traitement de sa plainte.

En outre, il pourra être nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des différents niveaux de médiation et que le plaignant entame des recours juridiques externes, la plainte est aussi close. Dans tous les cas, le plaignant est convoqué pour être informé de la suite de sa plainte au cas échéant est appelé au téléphone et une copie du PV lui sera alors envoyé pour signature puis renvoi.

Il faut noter que les cas de VBG/EAS/HS ne feront jamais l'objet d'une résolution à l'amiable et suivront uniquement la procédure telle que l'exigent les principes directeurs.

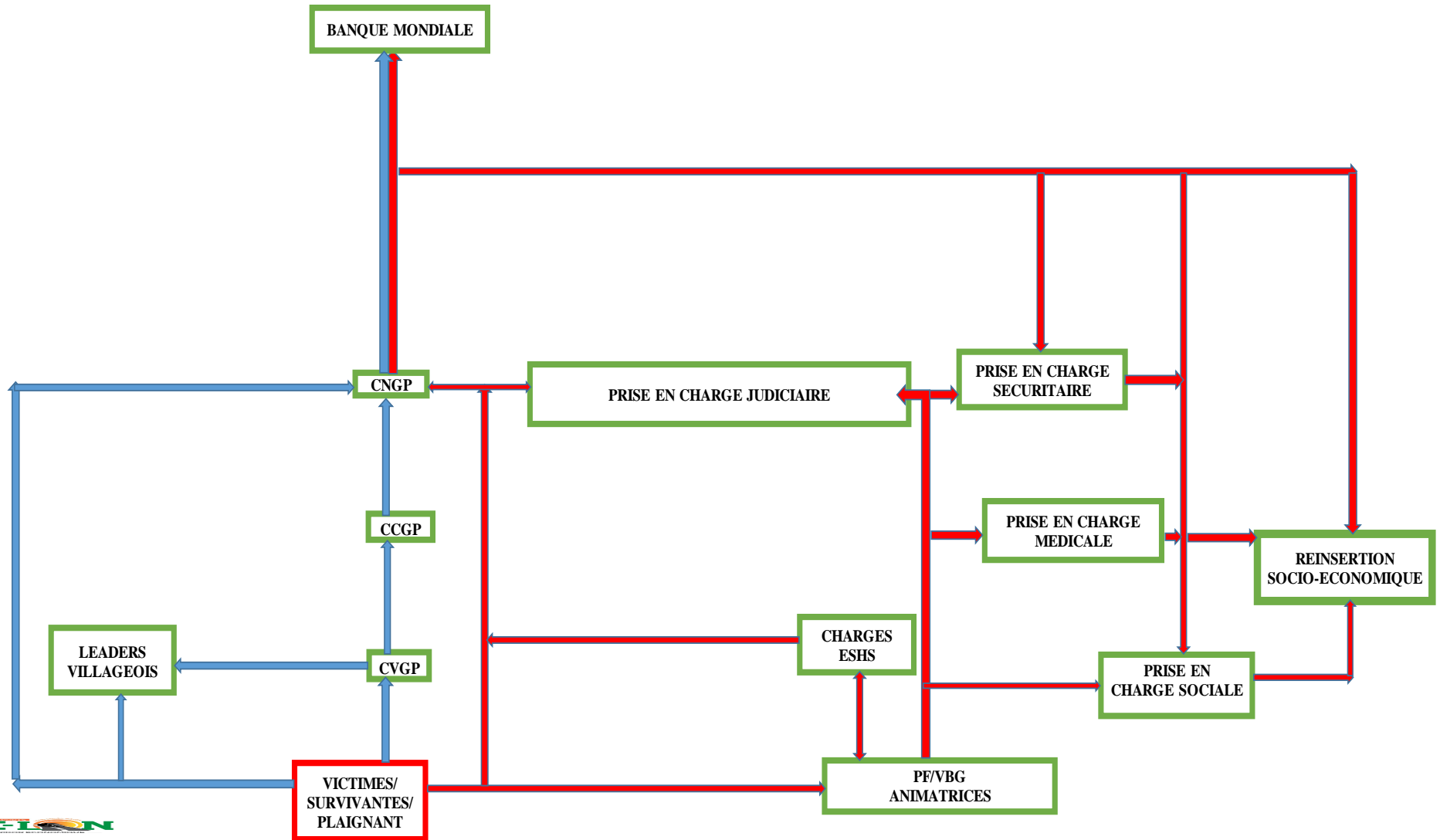
8.6. Archivage

Chaque règlement concluant ou non doit faire l'objet d'un procès-verbal qui sera transmis à la Coordination Nationale du projet pour capitalisation. Avec la contribution du Spécialiste Suivi-Evaluation, l'équipe sauvegarde mettra en place un système d'archivage physique (registre) et électronique des plaintes, dans un tableau Excel avec plusieurs colonnes :

- les plaintes reçues ;
- les plaintes traitées,
- les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions,
- Etc.

Au niveau local, le point focal sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.). Les plaintes liées à l'exploitation, abus et harcèlement sexuel sont gérées par l'ONG recrutée.

Dispositif de gestion et de prise en charge des plaintes



9. DIFFUSION DU MGP

Le MGP élaboré par le PCE-LON est un document dont la diffusion repose sur une approche participative pour faire connaître aux populations (i) la possibilité de déposer une plainte, (ii) les procédures de dépôt et de traitement des plaintes (iii) les voies de recours, (iv) les résultats des actions liées au mécanisme des gestions des plaintes/réclamations afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population.

Sur le plan de la communication physique et directe, les actions nécessaires se résument à l'organisation des rencontres de vulgarisation du contenu du manuel dans tous les villages affectés par le PCE-LON, la traduction du manuel en langues locales (songhaï-zarma, fulfulde et gourmantché), la réalisation de panneaux grand format à afficher dans les mairies, au niveau des chantiers et bases vie, le développement de réseaux sociaux en ligne à travers la mise à disposition de moyens de communication, la réalisation d'un module questions/réponses sur le contenu du manuel, la mise à disposition aux mairies, villages, autorités coutumières, entreprises, l'organisation d'ateliers d'information et de sensibilisation à l'intention des communautés...

Sur le plan médiatique, il s'agira de s'appuyer sur les moyens disponibles notamment les radios communautaires de la zone d'intervention du projet pour réaliser et diffuser sur la base d'une convention de partenariat, d'émissions portant sur le MGP en langues locales, des débats en direct avec les populations à travers le support questions/réponses et éventuellement des sketches. Dans toutes les approches et actions, il est nécessaire de s'assurer que les groupes vulnérables ont un accès à part entière au système de plaintes, et ce à toutes ses étapes.

10. PLAN D' ACTIONS DETAILLEES DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

Actions	Activités	Responsables	Responsables associés	Période de mise en œuvre	Coûts (FCFA)
Conception des outils de communication (posters, dépliants, kakemono...) de sensibilisation communautaire sur le fonctionnement du MGP	Elaborer les messages clés à paraître sur les outils de communication	SSS	SSE&SVBG	Octobre 2022	Sans coût
	Elaborer les Termes de référence pour le recrutement d'un imprimeur	SSS	SSE&SVBG	Octobre 2022	Sans coût
	Recruter un imprimeur	SPM	Coordonnateur & Equipe sauvegarde	Octobre 2022	10 000 000
	Acquérir d'autres outils de communication (dépliants, Kakemonos, affiches, reprographie du MGP, etc.)	SPM	Coordonnateur, Equipe Sauvegarde & RAF	Octobre 2022	20 000 000
Mise en place des comités de gestion des plaintes	Mettre en place le CNGP	Coordonnateur	Equipe sauvegarde	Novembre 2022	Sans coût
	Elaborer les termes de référence pour recruter deux consultants/formateurs ou un cabinet	SSS	SSE&SVBG	Décembre 2022	Sans coût
	Organiser des consultations communautaires dans les régions de Tillabéri et Niamey pour informer sur le MGP et identifier les membres des comités de gestion des plaintes	SSS	Coordonnateur, SSE & SVBG	Janvier 2023	20 000 000
Formation des membres des comités de gestion des plaintes sur le	Elaborer des modules de formation sur le fonctionnement du MGP avec une ouverture sur les	SSS & SVBG	SSE	Février 2023	Sans coût

fonctionnement du MGP et les procédures de recueils, de traitement, de référencement y compris la confidentialité (pour les plaintes VBG, EAS/HS) d'archivage des plaintes	procédures à suivre en cas de plaintes VBG et EAS/HS				
	Edition des modules de formation	SPM	RAF	Février 2023	10 000 000
	Organiser des formations sur le fonctionnement du MGP	SSS, SSE & SVBG	Coordonnateur & S&E	Mars 2023	25 000 000
Achat des kits de communication	Traduire le MGP en langues locales (Zarma Songhaï, Peulh, Gourmantché) et édition	SSS	SSE&SVBG	Décembre 2022	10 000 000
	Signer une convention de partenariat avec les radios communautaires pour la diffusion d'émissions sur le MGP	SSS	SSE&SVBG	Janvier 2023	20 000 000
	Définir les spécifications techniques des téléphones	SSS	SSE&SVBG	Avril 2023	Sans coût
	Acquérir les kits de communication (téléphones/flotte)	SPM	RAF	Juin 2023	10 000 000
Mise à jour du MGP	Elaborer des TDR	SSS	SSE & SVBG	Septembre 2023	Sans coût
	Collecter les données sur le terrain	SSS	SSE, SVBG, S&E	Octobre 2023	15 000 000
	Rédiger le rapport	SSS	SSE, SVBG, S&E	Novembre 2023	Sans coût
Total					145 000 000



CONCLUSION

La gestion des plaintes est une pratique incontournable pour toute structure désireuse de mener ses activités dans un climat favorable, avec le soutien des différentes parties prenantes, et soucieuse d'améliorer continuellement ses pratiques. Pour répondre à ce souci, il est prévu la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes.

Un mécanisme de gestion des plaintes efficace, repose sur la confiance mutuelle établie entre les parties prenantes et le projet. C'est dans ce sens que le PCE-LON se propose à travers le présent MGP de mettre à la disposition des personnes et communautés affectées par ses activités, des possibilités claires, accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées de faire recours en cas de dommages causés en lien avec les activités du projet.

Ce MGP est dynamique et peut être amendé et mis à jour en fonction des dysfonctionnements constatés et observations et/ou suggestions venant des différents partenaires y compris les bénéficiaires. Aussi, le système de traitement proposé dans ce document renseigne sur l'importance de faire recours au mécanisme de gestion des plaintes. En outre, il est soutenu par la cartographie des services VBG/EAS/HS qui permettra l'élaboration d'un protocole de référencement pour les plaintes EAS/HS.

Ainsi, la mise en place et l'application correcte du présent MGP permettra à l'UCP d'identifier et de proposer des solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées, de répondre aux attentes des parties prenantes et des bénéficiaires du projet en vue, d'améliorer sa gouvernance et sa performance afin ainsi, d'assurer sa redevabilité.

ANNEXES



Annexe 1: Modèle de PV de réunion de mise en place des comités de gestion des plaintes

Région..... ; Département.....

Commune..... ; Village.....

Nombre des participants à l'AG..... H..... ; F.....

Date.....

Déroulement de la réunion

1^{ère} phase : les thèmes abordés

- Présentation succincte du projet, y compris les risques et effets sociaux potentiels ;
- Présentation du mécanisme de gestion de plaintes,
- Définition des rôles et responsabilités des membres du comité,
- Définition et présentation des principaux critères (être membre de la communauté, accepter de travailler de façon bénévole, avoir une bonne moralité, être honnête, impartial, disponible, discret, patient, être sensible aux droits humains) de choix des membres du comité,
- Ouverture d'un débat à travers des Questions -réponses.

2^{ème} phase : l'élection des membres du bureau du comité de gestion des Plaintes

Poste	Profil	Nbre candidats	Candidat élu	Mode d'élection
Président (e)				Vote : Consensus :
Secrétaire				Vote : Consensus
Chargé (e) de Communication				Vote : Consensus
Membres				Vote : Consensus

Représentant PCE-LON



Annexe 2 : MODELE DE FICHE DE GESTION DE PLAINTE NON SENSIBLE

Date et Heure enregistrement

Village..... Commune..... Département.....

Région.....

Intitulé du Projet.....

Plaignant

Nom et Prénoms :

Age :

Sexe :

Adresse :

Téléphone

Nature du Bien affecté :

Description de la Plainte

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

A.....Le.....

Signature du Plaignant

Observations de l'Autorité compétente du lieu de dépôt de la plainte

.....
.....
..... ;

A.....Le.....

Signature de l'Autorité

Réponse du Plaignant

.....
.....

A.....Le.....

Signature du Plaignant

Résolution

.....
.....

A.....Le.....

Signature du Plaignant

Signature de l'Autorité



Annexe 3 : Fiche de rapportage sur les plaintes liées à l'EAS/HS (Fournisseurs de services de VBG)

Date de réception de la plainte d'auprès du fournisseur de services de VBG (jour, mois, année)

.....

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de le/la survivante : Fille < 18 ans Femme >=18 ans Garçon <18) Homme >=18 ans

Date de l'incident (jour, mois, année)

Lieu de l'incident

Identité de l'auteur présumé :

- Personnel de l'entreprise ou associé du projet
- FDS
- Inconnu
- Individu n'ayant aucun lien avec le projet

Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu Inconnu

Oui
Non

Forme(s) de VBG rapportée

- Viol
- Agression sexuelle
- Agression physique
- Violence Psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé/précoce
- Déni de services, ressources ou opportunités
- Aucun incident de VBG vérifié

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

Oui
Non

NB: Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de EAS/HS lié au projet afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant(e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP du projet PCE-LON. Si la victime n'a pas consenti à être renvoyée auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données/registre, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.



Annexe 4 : Procès-verbal de conciliation

L'an deux mil.....et le..... Suite à une plainte
déposée par : Contre
.....

Au sujet de..... Il s'est tenu une réunion de
conciliation entre les parties citées en présence de :
.....

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

Ont signé :

Le plaignant

La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes

Annexe 5 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes

Identification

Village de

Commune de.....

Région de :

Nombre de membres du comité de gestion des plaintes :

Nombre de membres opérationnels durant la période :

Nombre de plaintes enregistrées :

Nombre de plaintes traitées

Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire :

Nombre de plaintes transmises au projet :

Citez les principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes :

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

Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ?

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

Quels sont les feedbacks de la communauté sur le travail des membres du comité ? Justifiez

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

Quelles sont vos suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité ?

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