



MECANISME DE GESTION DES PLAINTES



18/03/2025



12, Secteur 9 Bloc M, Hay Riad Rabat, Morocco

awatef.siala.fourati@asfconsulting.org

(+216) 29 692 405

1	Introduction.....	1
2	Contexte et justification de la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes.....	3
2.1	<i>Composantes et activités du projet.....</i>	4
2.1.1	<i>Objectifs Généraux des PCJ.....</i>	4
2.1.2	<i>Composantes des PCJ.....</i>	4
2.2	<i>Zone d'influence des PCJ.....</i>	5
2.3	<i>Catégorisation du projet.....</i>	5
2.4	<i>Justification de la mise en place du MGP.....</i>	6
2.5	<i>Définition des concepts de base.....</i>	6
3	Objectifs et principe du MGP.....	9
3.1	<i>Objectifs du MGP.....</i>	9
3.2	<i>Principes du MGP.....</i>	9
3.3	<i>Avantages et inconvénients à l'atteinte des objectifs.....</i>	11
3.3.1	<i>Avantages.....</i>	11
3.3.2	<i>Inconvénients.....</i>	11
3.4	<i>Types et catégories de plaintes susceptibles d'être liées aux activités de Scanning Systems.....</i>	12
4	Organisation et fonctionnement du MGP.....	14
4.1	<i>Organisation ou structuration.....</i>	14
4.2	<i>Composition et responsabilité des organes ou acteurs.....</i>	14
4.2.1	<i>Durant la phase des travaux de construction des PCJ.....</i>	14
4.2.2	<i>Durant la phase d'exploitation des PCJ.....</i>	15
4.3	<i>Fonctionnement du mécanisme : instances de gestion des plaintes.....</i>	15
4.4	<i>Canaux de dépôt des plaintes.....</i>	18
4.5	<i>Etapas de Gestion des plaintes.....</i>	19
4.5.1	<i>Etape 1 : Dépôt, réception et enregistrement des plaintes.....</i>	20
4.5.2	<i>Etape 2 : Traitement des plaintes éligibles.....</i>	21
4.5.3	<i>Etape 3 : Communication de la réponse et clôture interne :.....</i>	24
4.5.4	<i>Etape 4 : Suivi de la satisfaction du plaignant sur la gestion de sa plainte.....</i>	24
4.5.5	<i>Etape 5 : Clôture de la plainte.....</i>	24
4.5.6	<i>Etape 6 : Synthèse sur le Délais de traitement des plaintes.....</i>	24

4.5.7	Etape 7 : Révision de la réponse en cas de non-conciliation.....	25
4.5.8	Recours en Justice.....	26
4.5.9	Recours au mécanisme indépendant de recours (MIR).....	27
4.6	<i>Mécanisme de gestion des plaintes liées aux VBG, EAS et HS</i>	28
4.6.1	Principes clés.....	28
4.6.2	Étapes du Mécanisme de Gestion des Plaintes VBG/EAS/HS.....	29
4.6.3	Coordination avec le MGP Général	30
4.6.4	Formation et sensibilisation.....	31
4.7	<i>Mécanisme de gestion des plaintes dédié aux travailleurs</i>	31
4.7.1	Objectifs du mécanisme	31
4.7.2	Structure du mécanisme	32
4.7.3	Étapes du mécanisme.....	32
5	Suivi et évaluation du MGP : Elaboration du rapport de synthèse sur le traitement des plaintes	35
6	Budget estimatif	36
7	Annexes	2
	<i>Annexe 1 – Fiche de dépôt de plainte</i>	2
	<i>Annexe 2 – Fiche de clôture de plainte</i>	3
	<i>Annexe 3 – Registre des plaintes</i>	4
	<i>Annexe 4 Fiche d’enregistrement des plaintes liées aux VBG</i>	5

Liste des abréviations

BAD	Banque africaine de développement
CPR	Cadre politique de réinstallation
CEMAC	Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale
EAS	L'Exploitation et les Abus Sexuels
E&S	Environnement et Social
ESG	Environnement & Social & Gouvernance
HS	Harcèlement sexuel
MGP	Mécanisme de gestion des plaintes
NP	Norme de performance
PAR	Plan d'action de réinstallation
PPPP	Plan de participation des parties prenantes
PCJ	Poste de contrôle juxtaposé
SO	Sauvegarde opérationnelle
SS	Scanning Systems
SGES	Système de gestion environnementale et sociale
UEMOA	Union économique et monétaire ouest-africaine
VBG	Violence basée sur le genre

1 Introduction

Scanning Systems a sollicité la Banque Africaine de Développement (BAD) pour une participation dans son Capital Social et le financement par la dette pour le développement de ses activités, notamment pour soutenir la création de JBP sur tout le continent. Dans cette optique, Scanning Systems s'est engagé à mettre en conformité son système de gestion environnementale et sociale (E&S) conformément aux exigences contenues dans le Système de Sauvegarde Intégré (SSI 2023) de la Banque et à prendre des mesures pour gérer les risques et les impacts E&S des activités d'une manière à satisfaire les exigences des dix sauvegardes opérationnelles E&S de la Banque, et principalement la sauvegarde opérationnelle 10 portant sur la « Participation des Parties Prenantes et Diffusion de l'Information ». Une participation efficace des parties prenantes peut améliorer la durabilité E&S du projet, améliorer l'acceptation du projet et contribuer de manière significative à la réussite de la conception et de la mise en œuvre du projet.

L'un des objectifs de cette SO 10 est de fournir aux parties affectées par le projet des moyens accessibles et inclusifs pour apporter leur contribution, soulever des problèmes, des questions, des propositions, des préoccupations et des plaintes, et permettre aux Emprunteurs de répondre à ces plaintes et de les gérer. C'est dans ce cadre qu'est élaboré en fichier séparé le présent document du mécanisme de gestion des plaintes du projet.

Une plainte est définie comme toute doléance/réclamation, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales, quant à la conception, la planification ou la mise en œuvre du projet. Elle est également entendue comme toute préoccupation ou grief exprimée par une personne, un employé ou une organisation qui estime avoir subi un préjudice à cause du projet à un moment donné de son développement. Les griefs peuvent se présenter sous la forme de plaintes spécifiques concernant d'éventuels préjudices (réels ou perçus), ou de préoccupations plus générales relatives aux activités du projet et à ses interactions avec les parties prenantes.

Un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est une procédure ou processus formel permettant de recevoir et de faciliter la résolution des plaintes /réclamations / griefs préoccupations découlant d'un projet, *le plus tôt et le plus rapidement possible*. Il constitue l'élément essentiel d'engagement efficace des parties prenantes.

Les sauvegardes opérationnelles 10, 2 et 5¹ de la Banque Africaine de Développement (BAD)

¹ SO10 « Engagement des parties prenantes et diffusion de l'information », SO2 « Conditions d'emploi et de travail » et SO5 « Acquisition

stipulent que le mécanisme de gestion des plaintes constitue un moyen structuré pour la réception et la résolution des plaintes. Il est essentiel que les plaintes soient traitées rapidement, selon un processus clair et transparent, qui soit culturellement approprié et facilement accessible à tous les segments des communautés affectées, sans frais et sans crainte de représailles. Ce mécanisme doit être adapté à l'ampleur des impacts et des risques associés au projet, tout en favorisant les intérêts de la société et des parties concernées. De plus, il ne doit pas entraver les recours judiciaires ou administratifs existants, de même que le recours au mécanisme indépendant de recours (MIR) de la Banque africaine de développement.

Le présent MGP sera adaptés à chaque projet de poste de contrôle juxtaposé (PCJ) notamment les parties prenantes locales et les actions d'engagement propres au site.

de terres, restrictions à l'accès et à l'utilisation des terres, et réinstallation involontaire ».

2 Contexte et justification de la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes

Le projet vise la construction et l'exploitation de onze (11) Postes de Contrôle Juxtaposés (PCJ) en Afrique de l'Ouest et Centrale à savoir :

- **PCJ Zégoua** - Frontière Côte d'Ivoire - Mali
- **PCJ Laléraba** - Frontière Côte d'Ivoire - Burkina Faso
- **PCJ Cinkansé** - Frontière Burkina Faso - Togo
- **PCJ Mali - Guinée** - Frontière Mali - Guinée
- **PCJ Mali - Burkina** - Frontière Mali - Burkina Faso
- **PCJ Burkina - Ghana** - Frontière Burkina Faso - Ghana
- **PCJ Sénégal - Mali (Nord)** - Frontière Sénégal - Mali
- **PCJ Sénégal - Mali (Sud)** - Frontière Sénégal - Mali
- **PCJ Bissau - Sénégal** - Frontière Guinée-Bissau - Sénégal
- **PCJ Niger - Bénin** - Frontière Niger - Bénin
- **PCJ Togo - Bénin** - Frontière Togo - Bénin

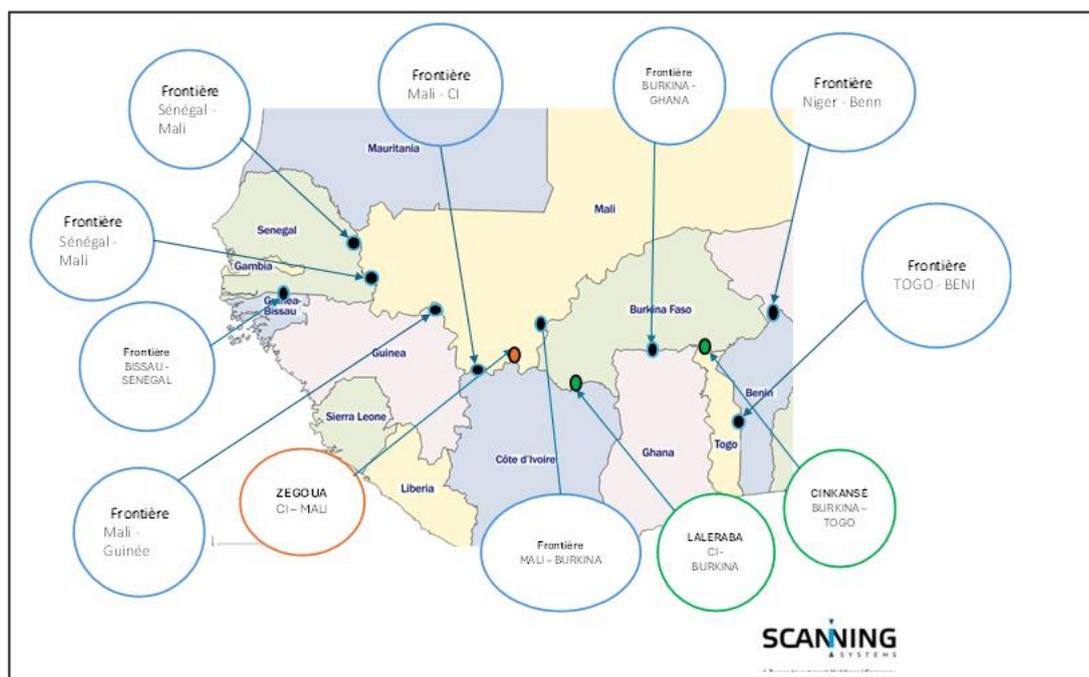


Figure 1 Localisation des PCJ

2.1 Composantes et activités du projet

Les Postes de Contrôle Juxtaposés (PCJ) sont des infrastructures transfrontalières stratégiques conçues pour faciliter et renforcer le contrôle et le suivi des flux de marchandises, de personnes et de véhicules entre deux pays. Ces infrastructures visent à améliorer l'efficacité des processus douaniers et de sécurité tout en favorisant la coopération bilatérale.

2.1.1 Objectifs Généraux des PCJ

- Regrouper les services de contrôle : Assurer la centralisation des services frontaliers des deux pays sur un même site pour optimiser les opérations.
- Simplifier les procédures : Harmoniser et accélérer les formalités administratives et douanières afin de réduire les délais et les coûts pour les usagers.
- Réduire les pratiques illicites : Renforcer la lutte contre la fraude, les trafics illégaux et les pratiques de corruption.
- Améliorer les conditions de travail : Offrir un cadre moderne et fonctionnel pour les agents des différentes administrations présentes.
- Promouvoir le développement durable : Intégrer des solutions durables dans les infrastructures, notamment en matière d'énergie et de gestion des ressources.

2.1.2 Composantes des PCJ

- Zone Administrative : Héberge les bureaux des différents services publics et douaniers des deux pays, souvent équipés d'infrastructures de soutien telles que des infirmeries et des espaces de réunion.
- Zone de Contrôle des Marchandises : Inclut des scanners de haute technologie pour le contrôle des cargaisons, des zones de stockage temporaire et des équipements de pesage.
- Zone Immigration/Émigration : Gère les formalités liées au passage des personnes, avec des espaces pour l'enregistrement et le contrôle des documents.
- Zone dédiée aux Produits Spécifiques : Comprend des installations pour le contrôle des hydrocarbures, des animaux vivants, ou d'autres marchandises nécessitant un traitement particulier.
- Zone de Transit : Espaces dédiés aux véhicules en attente ou en transit, comprenant souvent des parkings sécurisés.
- Ressources et Infrastructures Durables
- Énergie : Systèmes hybrides combinant l'énergie du réseau et des sources

renouvelables (comme les panneaux solaires), visant à réduire l'empreinte carbone.

- Eau : Approvisionnement autonome à partir de forages ou de systèmes locaux, avec des équipements pour le stockage et la distribution.
- Équipements Modernes
- Scanners à rayon X, détecteurs de métaux et drones pour la surveillance et le contrôle.
- Systèmes de gestion numérique pour un traitement rapide et sécurisé des formalités.
- Vidéo-surveillance et dispositifs de sécurité incendie pour garantir la sécurité des infrastructures et des usagers.

2.2 Zone d'influence des PCJ

Les zones d'influence se divisent en trois catégories :

1. **Directe** : Périmètre immédiat des PCJ, avec des impacts liés à la construction et à l'exploitation.
2. **Indirecte** : Zones affectées par les activités logistiques et économiques induites.
3. **Élargie** : Régions bénéficiant des retombées économiques et commerciales plus larges.

2.3 Catégorisation du projet

Le projet visant la construction et l'exploitation de onze (11) Postes de Contrôle Juxtaposés (PCJ) en Afrique de l'Ouest et Centrale est classé comme un **projet à risque environnemental et social élevé**, soit **Catégorie 1** selon le Système de Sauvegarde Intégré (SSI) de la Banque Africaine de Développement (BAD).

Justification de la Catégorisation :

- **Historique des projets similaires** :
Les PCJ déjà en exploitation ou en construction dans des contextes similaires (Cinkansé au Burkina Faso, Laléraba en Côte d'Ivoire, et Zégoua au Mali) ont été classés comme projets à risque élevé selon les réglementations nationales respectives.
- **Catégorisation réglementaire nationale** :
Les trois PCJ susmentionnés dans ce projet sont également classés à risque élevé par les réglementations nationales des pays concernés, conformément à leur réglementation environnementale et sociale.
- **Impacts potentiels significatifs** :
 - Les projets existants ont impliqué des acquisitions de terres importantes (ex. :

54 ha pour Laléraba, 14 ha pour Zégoua, et 7 ha pour Cinkansé) et ont nécessité des **déplacements physiques et économiques** des populations locales.

- Les neuf autres PCJ envisagés pourraient générer des impacts similaires, incluant des perturbations significatives sur l'environnement et les communautés locales.

- **Responsabilité partagée pour la catégorisation :**

La catégorisation E&S est le fruit d'une collaboration entre :

- Les agences nationales compétentes en matière d'évaluation environnementale dans chaque pays concerné.
- La Banque Africaine de Développement, dont les exigences de son système de sauvegardes intégré (SSI) ont guidé la confirmation des niveaux de risque attribués aux projets.

2.4 Justification de la mise en place du MGP

Le programme de Scanning Systems SA comprend des travaux de construction et de réhabilitation des infrastructures, notamment l'établissement de nouveaux postes de contrôle juxtaposés (PCJ) pour faciliter le commerce transfrontalier. Pendant la phase des travaux et d'exploitation des PCJ, les populations riveraines et les exploitants potentiels des PCJ seront directement impactés avec des risques potentiels de conflits ou de plaintes qui pourraient provenir de ces derniers ou d'autres parties prenantes du projet.

C'est pour gérer ces situations que le présent mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est élaboré pour être mis en place. Cette approche garantit que les préoccupations des parties prenantes sont prises en compte de manière équitable et que les problèmes sont résolus de manière satisfaisante pour toutes les parties impliquées. Elle favorise également une meilleure communication et établit une relation de confiance entre Scanning Systems SA et les communautés concernées.

Lors des prochaines consultations publiques et réunions avec les parties prenantes, le mécanisme de gestion des plaintes sera présenté.

2.5 Définition des concepts de base

Partie Prenantes

Les individus, groupes ou organisations directement ou indirectement affectés par un projet, ou qui peuvent influencer ou être influencés par ses résultats. Cela inclut les communautés locales, autorités publiques, ONG, partenaires financiers et autres acteurs clés. Les groupes vulnérables, comme les femmes, les jeunes ou les personnes à mobilité réduite, nécessitent des mesures spécifiques pour garantir leur participation effective.

Plainte

Toute expression formelle ou informelle de mécontentement ou de préoccupation soumise par une personne ou un groupe concernant un impact ou un acte lié à un projet. Elle peut inclure des revendications environnementales, sociales, ou liées aux conditions de travail.

Réclamation

Une demande formelle adressée à une entité compétente pour solliciter une réponse ou une résolution d'un problème perçu ou réel lié au projet.

Plaignant

Une personne ou un groupe de personnes ayant soumis une plainte ou une réclamation, qu'elle soient directement ou indirectement affectée par le projet ou préoccupée par ses impacts.

Partie Visée par la Plainte

Une entité ou une personne identifiée comme responsable ou impliquée dans la situation ou l'action ayant généré une plainte.

Témoin

Une personne ayant une connaissance directe ou indirecte d'une situation ou d'un incident lié à une plainte, et qui peut fournir des informations ou un témoignage utile pour sa résolution.

Procédure de Conciliation

Un processus structuré et consensuel visant à résoudre les différends entre un plaignant et une partie visée par la plainte. Facilités par une entité impartiale, les échanges visent à trouver une solution acceptable pour toutes les parties impliquées.

Demande d'Information, d'Avis, de Clarification, de Service ou de Prestation

Une sollicitation non conflictuelle émise par une partie prenante pour obtenir des informations, des orientations, ou un service en lien avec le projet, ses impacts ou son fonctionnement.

Bénéficiaires du Mécanisme

Les individus ou groupes ayant accès au mécanisme de gestion des plaintes pour exprimer des préoccupations, obtenir des informations ou résoudre des problèmes. Ils incluent les personnes affectées, les employés, les membres des communautés locales et autres parties prenantes concernées.

Personnes Affectées par le Projet

Les individus ou groupes directement ou indirectement touchés par les activités d'un projet. Cela peut inclure des impacts économiques, sociaux, ou environnementaux, positifs ou négatifs.

VBG (Violence Basée sur le Genre)

Toute forme de violence ou d'abus infligée à une personne en raison de son sexe ou de son genre. Cela inclut les violences physiques, sexuelles, psychologiques, ou économiques, ciblant particulièrement les femmes et les filles.

Victime/Survivant

Une personne ayant subi un acte de violence ou d'abus, y compris les violences basées sur le genre (VBG). Le terme victime met l'accent sur l'impact subi, tandis que survivant valorise la résilience de la personne.

EAS (Exploitation et Abus Sexuels)

Toute action impliquant l'utilisation de sa position ou de son autorité pour obtenir des faveurs sexuelles en échange d'un avantage matériel ou autre. Cela inclut les abus impliquant des mineurs ou des personnes vulnérables.

Accessibilité :

Identification et élimination des obstacles et des barrières pour assurer l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales.

Consentement libre, éclairé et préalable (CLEP) :

Processus de dialogue et de négociation qui va au-delà de la simple consultation, où la recherche du consentement des Minorités rurales très vulnérables (MRTV) reste l'objectif et, dans certaines circonstances, le consentement est effectivement requis. Consentement ne signifie pas « veto » ou « unanimité » sur le projet avant l'examen du Conseil. Libre signifie que le consentement a été obtenu sans intimidation ou coercition. Préalable signifie que le consentement est demandé en temps opportun par rapport au processus d'évaluation, en laissant suffisamment de temps pour accéder et comprendre les informations et préparer les réponses. Éclairé signifie que les informations fournies dans le but d'obtenir le consentement sont pertinentes, compréhensibles et accessibles, et formulées dans la langue appropriée. La recherche du CLEP doit être entreprise conformément aux propres normes coutumières du groupe MRTV et aux méthodes traditionnelles de prise de décision avec ses représentants légitimes, et doit être culturellement appropriée. Tout conflit doit être résolu au sein même des membres de la communauté.

Exploitation sexuelle :

Tout abus réel ou toute tentative d'abus d'un état de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris de façon non limitative, profiter monétairement ou socialement de l'exploitation sexuelle d'autrui, lorsque ce comportement interfère avec le travail, est fait dans une condition d'emploi ou crée un environnement de travail intimidant, hostile ou non sécurisant.

Abus sexuel :

Toute intrusion physique réelle ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force ou dans des conditions d'inégalité ou de coercition, lorsque ce comportement entrave le travail, est présenté comme une condition d'emploi ou crée un environnement de travail intimidant, hostile ou insultant.

Harcèlement sexuel :

Toute avance sexuelle importune ou demande de faveur sexuelle, tout comportement verbal

ou physique ou geste de nature sexuelle, ou tout autre comportement de nature sexuelle dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il offense ou humilie autrui, lorsqu'un tel comportement interfère avec le travail, est fait dans une condition d'emploi ou crée un environnement de travail intimidant, hostile ou insultant.

3 Objectifs et principe du MGP

3.1 Objectifs du MGP

Le présent mécanisme de gestion des plaintes vise à gérer les risques, diffuser les informations sur les possibilités de recours, permettre l'alerte précoce et augmenter la transparence, la responsabilisation des acteurs du projet et l'appropriation des activités du projet par les citoyens. Il permettra à l'entreprise de répondre à temps aux préoccupations et doléances des parties affectées par le projet.

Ce mécanisme offre un système transparent, inclusif, opérationnel, rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes pour l'enregistrement et la gestion des plaintes. Il prend en compte les besoins des personnes vulnérables. L'objectif principal du MGP est de prévenir ou de résoudre les différends, les préjudices et les conflits par le biais de la négociation et du dialogue, afin d'atteindre un règlement amiable. Dans la mesure du possible, il cherche à éviter le recours au système judiciaire et à privilégier des solutions consensuelles. Cela permet de protéger les intérêts des plaignants tout en préservant l'image du projet et en limitant les risques associés à d'éventuelles actions en justice.

3.2 Principes du MGP

Le mécanisme de gestion des plaintes est basé sur les principes suivants :

- **Transparence et impartialité**

Le processus de résolution des plaintes doit être transparent, culturellement adapté et disponible dans la langue appropriée. Le mécanisme est conçu en collaboration et en partenariat avec les communautés. Il assure explicitement aux utilisateurs potentiels que le mécanisme n'entravera pas leur accès à d'autres recours judiciaires ou administratifs.

- **Accessibilité et adaptation culturelle**

Toutes les parties prenantes, y compris les membres de la communauté locale et les éventuelles personnes vulnérables, ont accès au mécanisme. Celui-ci est adapté pour le rendre compatible avec la culture locale (langage, accès des femmes) et accessible aux parties prenantes vulnérables.

- **Efficacité**

Le mécanisme de gestion des plaintes doit être rapide et efficient dans le traitement et la résolution des plaintes, en minimisant les délais et en garantissant une réponse adéquate et proportionnée à chaque problème soulevé.

- **Recevabilité et Admissibilité**

Toutes les plaintes doivent être examinées pour déterminer si elles relèvent du champ d'application du mécanisme. Les critères de recevabilité doivent être clairs, accessibles, et appliqués sans discrimination, garantissant que toutes les préoccupations légitimes soient prises en compte.

- **Sécurité**

Le mécanisme protège les plaignants et les témoins contre toute forme de représailles ou d'intimidation. Cela inclut la confidentialité des informations partagées et la mise en place de garanties pour que les utilisateurs puissent s'exprimer librement et en toute sécurité.

- **Équité**

Le mécanisme garantit un traitement impartial et non discriminatoire des plaintes. Les parties concernées doivent être entendues de manière équitable, avec des processus transparents pour s'assurer que les décisions sont justes et basées sur les faits présentés.

- **Communication Régulière et Ouverte**

Le mécanisme prévoit des mises à jour régulières sur l'état d'avancement des plaintes aux plaignants et aux parties concernées. Il encourage des échanges clairs et respectueux entre toutes les parties pour garantir une compréhension mutuelle et renforcer la confiance dans le processus.

- **Registres écrits** : Toutes les plaintes doivent être consignées dans un registre de suivi conçu à cet effet
- **Dialogue et visites du site** : Toutes les plaintes donnent lieu à des discussions avec le plaignant et à une visite du site afin de vérifier la recevabilité et la gravité de la plainte.
- **Résolution** : Le projet vise à résoudre toutes les plaintes dans le délai défini dans le présent MGP. Cependant, il y a des plaintes auxquelles il faut donner une réponse voire les régler sans délai.

Le mécanisme de gestion des plaintes sera présenté aux différentes parties prenantes du projet en vue de son appropriation par elles. Un registre sera mis à disposition de la population riveraine des PCJ, au niveau du siège de Scanning Systems, de ses Bureaux pays et de chaque bureau de PCJ. Une adresse électronique sera également mise à disposition des parties prenantes pour envoyer leurs plaintes et doléances.

3.3 Avantages et inconvénients à l'atteinte des objectifs

3.3.1 Avantages

Prise en compte des préoccupations des parties prenantes (PP) :

Le MGP assure que les doléances des parties prenantes, y compris les communautés locales et les groupes vulnérables, soient écoutées et traitées de manière efficace, renforçant ainsi leur confiance et leur participation au projet.

- **Renforcement de la paix sociale :**

En offrant une plateforme de dialogue et de résolution des conflits, le mécanisme contribue à la réduction des tensions sociales et prévient les conflits dans les zones d'implantation des Postes de Contrôle Juxtaposés (PCJ).

- **Amélioration de la transparence et de la responsabilité :**

La gestion structurée et documentée des plaintes renforce la transparence dans la mise en œuvre du projet et accroît la responsabilité des parties prenantes, y compris Scanning Systems et ses partenaires.

- **Renforcement de la réputation des acteurs du projet :**

La mise en place d'un MGP efficace et inclusif valorise l'engagement de Scanning Systems et de la Banque Africaine de Développement (BAD) en faveur de la durabilité sociale et environnementale.

- **Prévention des litiges coûteux et prolongés :**

Le recours à des solutions amiables permet d'éviter les litiges judiciaires qui pourraient affecter les délais et les coûts du projet.

3.3.2 Inconvénients

- **Risque réputationnel pour Scanning Systems et de la BAD :**

Une gestion inadéquate des plaintes, un retard dans les réponses ou une perception de partialité peuvent nuire à la réputation de Scanning Systems et de la BAD, affectant leur image auprès des parties prenantes et du public.

- **Attentes non réalistes des parties prenantes :**

Certaines parties prenantes peuvent développer des attentes irréalistes concernant le rôle ou les résultats du mécanisme, ce qui peut engendrer des frustrations si leurs demandes ne sont pas satisfaites.

- **Coût et charge administrative :**

La mise en œuvre du MGP, notamment pour garantir son accessibilité et son efficacité, peut générer des coûts supplémentaires ainsi qu'une charge administrative

importante pour les équipes.

- **Complexité dans la gestion des plaintes multiples ou conflictuelles :**

En cas de plaintes nombreuses ou impliquant plusieurs parties, le mécanisme peut être confronté à des difficultés opérationnelles pour prioriser et résoudre les différends dans un délai raisonnable.

- **Vulnérabilité à des abus potentiels :**

Le MGP peut être utilisé de manière abusive par des individus ou groupes cherchant à détourner le système pour des gains personnels ou pour entraver la mise en œuvre du projet.

3.4 Types et catégories de plaintes susceptibles d'être liées aux activités de Scanning Systems

Les plaintes susceptibles de survenir dans le cadre des activités de Scanning Systems peuvent être classées en types et catégories principales en fonction de leur nature et de leurs impacts. Ces plaintes incluent :

Plaintes Sociales :

- Conflits fonciers : Désaccords liés à l'acquisition de terres ou à l'indemnisation des personnes affectées par le projet.
- Impacts sur les moyens de subsistance : Perturbations des activités économiques locales (agriculture, commerce, transport) causées par la mise en œuvre des projets.
- Exclusion des groupes vulnérables : Inégalités ou discrimination dans les processus de consultation ou d'indemnisation.

Plaintes Environnementales :

- Pollution : Plaintes liées à des impacts environnementaux négatifs, comme la pollution de l'eau, du sol ou de l'air, résultant des activités des PCJ.
- Dégradation des écosystèmes : Préoccupation concernant la destruction ou l'altération des habitats naturels.
- Mauvaise gestion des déchets : Inquiétudes relatives à l'élimination inadéquate des déchets générés par les PCJ.

Plaintes Opérationnelles :

- Conditions de travail : Réclamations des employés ou prestataires concernant la sécurité, les salaires ou les conditions de travail dans les PCJ.
- Retards ou interruptions des activités : Frustrations des utilisateurs des PCJ causées par des délais ou des inefficacités dans les services offerts.
- Manque d'information : Plaintes liées à l'absence de communication claire et

régulière sur les activités ou décisions du projet.

Plaintes Liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG) :

- EAS (Exploitation et Abus Sexuels) : Incidents où des employés ou prestataires de Scanning Systems abusent de leur position pour exploiter les communautés locales.
- HS (Harcèlement Sexuel) : Actes non désirés à caractère sexuel, créant un environnement de travail ou social intimidant.

Plaintes Relatives aux Droits Humains :

- Non-respect des droits des communautés : Atteinte aux droits des populations locales à travers des actions perçues comme injustes ou intrusives.
- Non-respect des mécanismes de consultation : Absence ou mauvaise gestion des consultations publiques, entraînant un sentiment d'exclusion des parties prenantes.

Plaintes Techniques

- Défaillances des infrastructures : Problèmes liés à la qualité ou au fonctionnement des infrastructures des PCJ.
- Non-respect des engagements contractuels : Réclamations des sous-traitants ou fournisseurs concernant des retards ou non-paiement.

4 Organisation et fonctionnement du MGP

4.1 Organisation ou structuration

Dispositif institutionnel du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le dispositif de gestion des plaintes et recours proposé s'articule autour de trois niveaux d'intervention mobilisés selon la gravité de la plainte.

Ces niveaux d'intervention se présentent de la manière suivante :

- **Instance 1 : Missions de contrôle et entreprise des travaux pour toutes les plaintes liées aux travaux et aux conditions de travail des employés**
- **Instance 2 : Comités locaux de gestion des plaintes pour l'ensemble des plaintes liées au projet et couvrant tous les types de plaintes;**
- **Instance 3 : Comité technique de suivi de traitement des plaintes.**

4.2 Composition et responsabilité des organes ou acteurs

4.2.1 Durant la phase des travaux de construction des PCJ

Instance 1 : Missions de contrôle et entreprise des travaux pour toutes les plaintes liées aux travaux et aux conditions de travail des employés

- **Membres :**
 - Directeur des travaux de l'entreprise.
 - Chef de mission de la mission de contrôle.
 - Expert E&S de la mission de contrôle.
 - Expert HSE de l'entreprise
 - CLO (agent de liaison E&S).
- **Rôles :**
 - Recevoir, enregistrer et traiter les plaintes non sensibles.
 - Classifier les plaintes selon les catégories.
 - Transférer les plaintes sensibles (VGB, EAHS, etc.) à l'instance 2.

Instance 2 : Comités locaux de gestion des plaintes pour l'ensemble des plaintes liées au projet et couvrant tous les types de plainte

- **Membres :**
 - Un représentant de la mairie (Président).
 - Un représentant des personnes affectées.
 - Un représentant de la population (associations locales).
 - Un représentant de la société civile (ONG ou religieux)

- Un représentant du bureau pays (responsable Environnement)
- CLO (agent de liaison E&S).
- **Rôles :**
 - Recevoir, enregistrer et traiter les plaintes issues de toutes les parties prenantes
 - Examiner les plaintes sensibles transmises par le niveau 1.
 - Proposer des solutions après examen, consultations locales et visite de terrain.
 - Assurer le reporting sur les plaintes.

Instance 3 : Comité technique de suivi de traitement des plaintes

- **Membres :**
 - Responsable site PCJ.
 - Directeur ESG (niveau central).
 - CLO (agent de liaison E&S).
 - Chargé HSE site.
 - Responsable communication.
- **Rôles :**
 - Analyse et traitement des plaintes éligibles.
 - Superviser la mise en œuvre des solutions proposées par les niveaux inférieurs.
 - Fournir des rapports périodiques sur les plaintes et leur résolution.

4.2.2 Durant la phase d'exploitation des PCJ

- **Instance 1 :**
 - **Membres :** Personnel opérationnel (Responsable technique du site, Chargé HSE).
 - **Rôles :** Recevoir et traiter les plaintes courantes liées à l'exploitation.
- **Instance 2 :**
 - **Membres :** Comités locaux établis durant la phase de construction.
 - **Rôles :** Identifier et traiter toutes les plaintes, y compris les plaintes sensibles ou récurrentes.
- **Instance 3 :**
 - **Membres :** Équipe ESG centrale et experts techniques.
 - **Rôles :** Résoudre les plaintes complexes, systémiques ou non résolues au niveau 2.

4.3 Fonctionnement du mécanisme : instances de gestion des plaintes

Le bon fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) repose sur

l'allocation de ressources adaptées aux besoins de chaque instance en termes de moyens financiers, matériels et humains. Ces ressources garantiront la fluidité du traitement des plaintes et l'efficacité du dispositif tout au long du cycle de vie du projet.

Instance 1 :

Besoins financiers :

- Budget alloué pour la gestion administrative des plaintes (enregistrement, documentation).
- Financement des sessions de sensibilisation et formation du personnel sur la gestion des plaintes.
- Fonds pour le déplacement des agents de liaison et experts E&S lors des vérifications sur site.
- Budget alloué : 3000 USD

Besoins matériels / logistiques :

- Système d'enregistrement et de suivi des plaintes (registre physique et base de données numérique).
- Bureau dédié au traitement des plaintes sur le site des travaux.
- Moyens de communication (téléphone, e-mail, plateforme en ligne) pour faciliter la remontée des plaintes.
- Véhicules ou moyens de transport pour les inspections sur site.

Moyens humains :

- Directeur des travaux de l'entreprise.
- Chef de mission de la mission de contrôle.
- Expert E&S de la mission de contrôle.
- Expert HSE de l'entreprise
- CLO (agent de liaison E&S).

Instance 2 :

Besoins financiers :

- **Fonds pour l'organisation des réunions de comité (location de salles, indemnités de participation).**
- **Financement de sessions de consultation communautaire et de médiation.**

Allocation budgétaire pour la mise en œuvre des mesures correctives locales.

Besoins matériels / logistiques :

- Bureau d'accueil pour les plaintes dans les localités concernées.
- Documents de référence sur la gestion des plaintes (procédures, guides).
- Matériel de sensibilisation et de communication (affiches, brochures, supports audiovisuels).
- Moyens de transport pour les visites de terrain et enquêtes locales.
- Budget alloué : 3000 USD

Moyens humains :

- .
 - Un représentant de la mairie (Président).
 - Un représentant des personnes affectées.
 - Un représentant de la population (associations locales).
 - Un représentant de la société civile (ONG ou religieux)
-

Instance 3 :

Besoins financiers :

- Budget dédié aux enquêtes approfondies et audits sur les plaintes complexes.
- Financement des actions correctives d'envergure (modification du projet, compensation).
- Ressources pour assurer la communication et la transparence du traitement des plaintes (rapports, diffusion d'informations).
- Budget : 4000 USD

Besoins matériels / logistiques :

- Système centralisé de suivi des plaintes avec mise à jour régulière des résolutions apportées.
- Salle de réunion et équipements nécessaires pour les délibérations et l'analyse des plaintes.
- Outils informatiques et logiciels pour la gestion et l'archivage des plaintes.
- Accès aux bases de données environnementales et sociales pour appuyer l'évaluation des plaintes.

Moyens humains :

- Responsable site PCJ.
- Directeur ESG (niveau central).
- CLO (agent de liaison E&S).
- Chargé HSE site.
- Responsable communication.

•

4.4 Canaux de dépôt des plaintes

Plusieurs canaux permettront de déposer les plaintes et sont ci-dessous présentés.

Fiches standards de dépôt des plaintes et registre d'enregistrement des plaintes

Des fiches standards de plainte et des registres seront disponibles à la fois au siège et dans les bureaux pays de Scanning Systems, dans chaque projet de construction et de gestion (PCJ), au niveau des points qui seront définis dans les différentes localités d'implantation des PCJ et au niveau de la mairie.

Ces fiches permettront aux plaignants de relever toutes leurs préoccupations nécessaires de manière structurée, facilitant ainsi l'enregistrement et le traitement ultérieur de la plainte.

La fiche de synthèse de la plainte est un document qui rassemble les informations clés concernant la plainte. Elle est remplie de manière collaborative, en s'appuyant sur les connaissances et les observations de chaque membre de l'équipe concerné par le traitement de la plainte.

La fiche de synthèse peut contenir les informations suivantes :

- Numéro de la plainte : Chaque plainte se voit attribuer un numéro unique pour faciliter son suivi et sa référence ultérieure.
- Description de la plainte : Une description détaillée de la plainte est incluse, en mettant en évidence les préoccupations exprimées par le plaignant.
- Structure en charge du traitement : La structure ou l'entité responsable du traitement de la plainte est identifiée et mentionnée dans la fiche de synthèse.

Cette fiche de synthèse permet de consolider les informations essentielles liées à chaque plainte, facilitant ainsi la communication et la collaboration au sein de l'équipe de mise en œuvre du MGP.

Elle sert également de référence pour le suivi et l'évaluation ultérieurs de la plainte, ainsi que pour la génération de rapports et l'identification de tendances.

En élaborant une fiche de synthèse pour chaque plainte, la direction E&S de SS s'assure d'avoir

une documentation claire et complète de toutes les plaintes reçues. Cela contribue à une gestion efficace et transparente des plaintes, en permettant une traçabilité et une analyse approfondie de chaque cas.

Les canevas de fiche et de registre des plaintes sont présentés en annexe 4.

- **Courrier Formel :**

Les parties prenantes auront également la possibilité de soumettre leurs plaintes par courrier formel. Les coordonnées pour l'envoi de ces courriers seront communiquées sur le site web de Scanning Systems SA d'ici le deuxième trimestre 2025 et partagées avec toutes les parties prenantes afin d'assurer une accessibilité maximale.

- **Appel Téléphonique :**

Des numéros de téléphone dédiés seront fournis pour permettre aux plaignants de contacter directement les responsables du MGP, désignés au niveau du siège, des bureaux pays et dans chaque PCJ. Ces numéros seront publiés dans ces lieux et sur le site web de Scanning Systems SA d'ici le deuxième trimestre de 2025 et partagés avec toutes les parties prenantes afin d'assurer une accessibilité maximale.

- **Envoi de SMS :**

Un service de messagerie SMS sera mis en place pour offrir une option rapide et pratique aux plaignants qui préfèrent une communication instantanée par téléphone. Les numéros pour ce l'envoi des SMS seront publiés sur le site web de Scanning Systems SA d'ici le deuxième trimestre de 2025 et partagés avec toutes les parties prenantes afin d'assurer une accessibilité maximale.

- **Réseaux Sociaux :**

Les parties prenantes auront la possibilité de soumettre leurs plaintes via les réseaux sociaux de Scanning Systems SA. Cela permettra une interaction directe et une plus grande visibilité, tout en élargissant les canaux de communication disponibles. Ces réseaux sociaux sont les suivants : Facebook, twitter, Instagram et YouTube

- **Site Internet de Scanning Systems SA :**

Une rubrique spécifique dédiée aux plaintes sera ajoutée d'ici la fin du premier trimestre 2025, sur le site web officiel de Scanning Systems SA (<https://scannsystems.com/>). Cette section permettra aux plaignants de soumettre leurs plaintes /préoccupations en ligne, d'accéder à des informations sur le processus du MGP et de suivre l'état d'avancement de traitement de leur plainte.

4.5 Etapes de Gestion des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes s'articule autour de sept (7) étapes claires et simples,

visant à faciliter la participation de toutes les parties prenantes impliquées dans les activités du projet à relever leurs plaintes et griefs ou préoccupations. Chaque étape a une durée déterminée et un responsable désigné. Chaque étape est ci-après développée.

4.5.1 Etape 1 : Dépôt, réception et enregistrement des plaintes

Elle se fait en quatre sous-étapes ci-après développées

Sous-Etape 1 : Remplissage du formulaire des plaintes par le plaignant avec ou sans assistance et dépôt

Cette étape présente une importance cruciale dans le mécanisme de gestion des plaintes, car de nombreuses parties prenantes. Toute personne souhaitant déposer une réclamation est tenue de remplir un formulaire de plainte. Ce formulaire sera en ligne et en version physique disponible dans les différents canaux indiqués dans la section précédente.

Entités Responsables :

- Responsable HSE (site du projet). (Dans la phase des travaux) (Instance 1)
- CLO (Agent de liaison E&S) (durant la phase d'exploitaitaion) (Instance 2)

Missions ou Rôles :

- Collecter et enregistrer toutes les plaintes reçues
- Attribuer un numéro d'identification unique à chaque plainte selon une nomenclature établie
- Transmettre les au **Comité régional de gestion des plaintes** (niveau 2).

Lieu de remplissage :

Bureau du chantier, mairie locale, ou plateforme en ligne (site internet officiel).

Documents mis à disposition : Formulaire ou fiche de dépôt des plaintes, Registre.

- Formulaire ou fiche standard de dépôt des plaintes.
- Registre d'enregistrement des plaintes.

Délai de retour au plaignant sur la réception de sa plainte déposée :

5 jours ouvrables

Sous étape 2 : Eligibilité d'une plainte : tri et classification

Cette étape consiste à déterminer si une plainte est admissible en fonction de sa nature et de sa gravité.

Entités Responsables :

- Responsable HSE (site du projet). (Dans la phase des travaux)

- CLO (Agent de liaison E&S) (durant la phase d'exploitation)

Missions ou Rôles :

- Trier les plaintes selon les catégories suivantes : sensible (ex. violations graves de droits, impacts environnementaux significatifs) ou non sensible.
- Classer les plaintes en fonction de leur domaine (social, environnemental, technique).
- Transmettre les plaintes sensibles au **niveau 2**.

Lieu de tri et classification :

Bureau de la mission de contrôle ou centre de gestion des plaintes régional.

Documents mis à disposition :

Registre de tri et fiche d'éligibilité des plaintes

Délai de retour au plaignant sur l'éligibilité de sa plainte :

7 jours ouvrables.

Sous étape 3 : Enregistrement d'une plainte

Une fois triée, la plainte est officiellement enregistrée dans le système du MGP.

Entités Responsables :

- Responsable HSE (niveau 1).
- Comité régional (niveau 2 pour plaintes sensibles).

Missions ou Rôles :

- Enregistrer les plaintes admissibles dans le registre central.
- Informer le plaignant de la catégorie attribuée et de l'entité en charge du traitement.

Lieu d'enregistrement :

Bureau de chantier (niveau 1) ou bureau communal (niveau 2)

Documents mis à disposition :

Fiche de synthèse de la plainte, registre électronique et physique.

Délai de retour au plaignant sur l'enregistrement de sa plainte :

5 jours ouvrables.

4.5.2 Etape 2 : Traitement des plaintes éligibles

5.5.2.1. Niveau 1 de traitement

Entité Responsable :

Missions de contrôle et entreprise des travaux durant la phase travaux

CLO (Agent de liaison E&S) (durant la phase d'exploitation)

Mission et Rôle :

- Analyser les plaintes non sensibles.
- Proposer et mettre en œuvre des solutions immédiates pour les plaintes opérationnelles courantes.
- Documenter les actions entreprises et transmettre les plaintes non résolues au **niveau 2**

Lieu de traitement : Chantier ou bureau local du projet.

Approche de traitement : Consultation avec les parties affectées et recueil d'informations sur la plainte.

Investigation terrain :

Réalisée par l'Expert E&S et le Chargé HSE pour valider les faits rapportés.

Décisions / Mesures prises pour résoudre le problème soulevé dans la plainte :

Résolution rapide (réparation, compensation ou action corrective).

Délai de retour au ou d'information du plaignant sur ces décisions / mesures :

10 jours ouvrables.

Mise en œuvre des mesures prise :

Directement sur le terrain avec suivi quotidien.

Suivi de la mise en œuvre des mesures prises :

Supervision par l'équipe E&S locale.

Délai de clôture de la plainte ou de la transmission à l'instance supérieure :

15 jours ouvrables.

Délai de retour au ou d'information du plaignant sur la clôture de sa plainte ou sur sa

transmission à l'instance supérieure : 5 jours ouvrables

Archivage électronique et physique du dossier de plainte :

Réalisé par le bureau de chantier (registres physiques et numériques)

Traitement au Niveau 2 : Comités régionaux

Entité Responsable : Comités régionaux de gestion des plaintes.

Mission et Rôle :

- Analyser et résoudre les plaintes sensibles transférées par le niveau 1.
- Engager des consultations locales pour des solutions participatives.

Lieu de traitement : Bureau communal.

Approche de traitement : Dialogue communautaire et médiation entre parties concernées.

Investigation terrain : Enquête approfondie impliquant les plaignants et parties prenantes

locales.

Décisions / Mesures prises pour résoudre le problème soulevé dans la plainte :

Proposition de compensations ou modifications spécifiques au projet.

Délai de retour au ou d'information du plaignant sur ces décisions / mesures :

15 jours ouvrables

Mise en œuvre des mesures prise :

Coordination avec les acteurs locaux.

Suivi de la mise en œuvre des mesures prises :

Rapports réguliers au Comité technique central

Délai de clôture de la plainte ou de la transmission à l'instance supérieure :

20 jours ouvrables.

Délai de retour au ou d'information du plaignant sur la clôture de sa plainte ou sur sa transmission à l'instance supérieure : 5 jours ouvrables

Archivage électronique et physique du dossier de plainte :

Bureau communal.

Traitement au Niveau 3 :

Comité technique central.

Entité Responsable : Directeur E&S SS

Mission et Rôle :

- Résoudre les plaintes complexes non résolues aux niveaux inférieurs.
- Fournir des solutions systémiques et globales.

Lieu de traitement : Siège SS

Approche de traitement : Analyse stratégique et actions à long terme.

Investigation terrain : Mobilisation d'équipes multidisciplinaires pour validation des faits.

Décisions / Mesures prises pour résoudre le problème soulevé dans la plainte :

Recommandations formelles et mise en œuvre de solutions durables.

Délai de retour au ou d'information du plaignant sur ces décisions / mesures :

20 jours ouvrables.

Mise en œuvre des mesures prise :

Directives centralisées et supervision des résultats.

Suivi de la mise en œuvre des mesures prises :

Rapports périodiques au niveau stratégique.

Délai de clôture de la plainte :

30 jours ouvrables.

Délai de retour au ou d'information du plaignant sur la clôture de sa plainte :

5 jours ouvrables

Archivage électronique et physique du dossier de plainte :

- Siège central.

4.5.3 Etape 3 : Communication de la réponse et clôture interne :

Une fois que la plainte a été analysée et traitée, la direction E&S de SS communique directement ou à travers l'équipe E&S du site la réponse au plaignant dans un délai de 30 jours ouvrables, décomposés comme indiqué à chaque étape définis dans la section précédente.

Il s'agit de fournir une explication claire et complète concernant les mesures prises pour résoudre la plainte. La communication de la réponse peut se faire par écrit, par téléphone ou lors d'une réunion avec le plaignant. Une fois que la réponse a été communiquée, la plainte est clôturée au niveau interne, marquant ainsi la fin du processus de traitement de la plainte au sein du site et au niveau central.

4.5.4 Etape 4 : Suivi de la satisfaction du plaignant sur la gestion de sa plainte

Au niveau de chaque instance mise en place, un responsable sera désigné pour effectuer un suivi régulier avec le plaignant pour s'assurer que la réponse fournie répond à ses attentes et résout les problèmes soulevés. Le suivi de la satisfaction du plaignant permettra d'évaluer l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes et d'apporter d'éventuelles améliorations si nécessaire. Cela contribuera également à maintenir une relation de confiance avec le plaignant et à assurer sa satisfaction à long terme.

4.5.5 Etape 5 : Clôture de la plainte

La clôture de la plainte en cas de satisfaction sinon recours à la justice pour régler la situation. Si le plaignant est satisfait de la réponse et des mesures prises, la plainte peut être officiellement clôturée.

Cependant, si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse ou si la situation n'est pas résolue de manière satisfaisante, il peut décider de recourir à la justice et de porter l'affaire devant une autorité compétente. Cette étape intervient lorsque toutes les autres tentatives de résolution amiable ont échoué. Le recours au droit permet de régler la situation de manière légale et d'obtenir une décision ou un règlement équitable.

Un exemple de formulaire de fermeture de la plainte est proposé en annexe 3.

4.5.6 Etape 6 : Synthèse sur le Délais de traitement des plaintes

La gestion efficace des plaintes est essentielle pour assurer la transparence et la responsabilité

tout au long du cycle de vie d'un projet.

Le tableau 5 définit les délais associés aux différentes étapes du mécanisme de gestion des plaintes, en veillant à ce que chaque plainte soit traitée de manière rapide et appropriée. En respectant ces délais, nous garantissons que les préoccupations des parties prenantes sont prises en compte de manière proactive, renforçant ainsi la confiance et la collaboration entre toutes les parties impliquées.

Les délais établis pour chaque niveau de traitement des plaintes sont conçus pour faciliter une réponse efficace et pour assurer que les plaignants soient informés de l'évolution de leur dossier.

Ce cadre temporel est conforme aux meilleures pratiques internationales et aux exigences de la Banque Africaine de Développement, visant à promouvoir un engagement constructif et une communication claire tout au long du processus.

Les délais spécifiques pour chaque étape du traitement des plaintes sont détaillés ci-après, mettant en avant l'importance d'une gestion rapide et efficace pour le succès du projet et le bien-être des communautés concernées.

Tableau 1 Délais de traitement des plaintes

Etape et action	Délais maximums de traitement des doléances (Depuis son enregistrement)
Réception et enregistrement des plaintes	Jour 0
Vérification, caractérisation et information du plaignant de la réception de la plainte	Jour 10
Enquête et consultation des parties concernées par la plainte Visite de terrain	Jours 10 - 20
Communication de la réponse et clôture interne	Jour 30
Retour au plaignant avec la réponse	Jour 35

4.5.7 Etape 7 : Révision de la réponse en cas de non-conciliation

En cas de désaccord persistant entre le plaignant et les entités responsables du traitement de la plainte après l'application des mesures proposées, une révision de la réponse est initiée pour tenter de parvenir à une conciliation.

- **Entité Responsable :**

- Comité technique de suivi du projet (Instance 3) avec la participation d'un médiateur indépendant si nécessaire.
- **Processus :**
 - Réexamen des faits, des conclusions et des mesures initiales par un panel de révision ou des experts indépendants.
 - Organisation de nouvelles consultations avec les parties prenantes pour recueillir des points de vue complémentaires.
- **Objectif :**
 - Proposer une solution alternative qui soit acceptable pour toutes les parties tout en respectant les cadres environnementaux, sociaux et légaux applicables.
- **Délai :**
 - La révision doit être finalisée dans un délai de 30 jour ouvrable après la réception de la demande de révision.
- **Résultat attendu :**
 - Une décision finale documentée et communiquée au plaignant, précisant les raisons des ajustements ou de la confirmation de la décision initiale.

4.5.8 Recours en Justice

Si le plaignant demeure insatisfait après l'épuisement des mécanismes internes de gestion des plaintes, il conserve le droit de porter l'affaire devant les juridictions compétentes conformément au cadre légal du pays d'implantation du projet.

- **Entité Responsable :**
 - Assistance par le Comité technique du projet pour orienter le plaignant sur les procédures judiciaires disponibles, tout en respectant le principe d'impartialité.
- **Principes directeurs :**
 - Assurer que les parties concernées soient informées des recours juridiques disponibles dès le début du processus de gestion des plaintes.
 - Garantir un accès équitable aux services juridiques locaux ou aux avocats.
- **Processus :**
 - Le plaignant initie une action en justice auprès des tribunaux compétents, selon la législation nationale.
 - Les documents liés à la plainte (enregistrements, enquêtes, décisions) sont mis à disposition, sur demande, pour soutenir le processus judiciaire.
- **Résultat attendu :**

- Une résolution formelle et juridiquement contraignante de la plainte, selon le verdict ou l'accord obtenu par voie légale.

4.5.9 Recours au mécanisme indépendant de recours (MIR)

Le plaignant peut soumettre sa plainte au Mécanisme Indépendant de Recours (MIR) de la Banque Africaine de Développement (BAD) s'il le juge nécessaire en cas de sa non satisfaction des résultats des mécanismes internes ou nationaux de résolution de plaintes .

- **Entité Responsable :**

- Mécanisme Indépendant de Recours (MIR) de la BAD.

- **Processus :**

1. Le plaignant soumet une requête directement au MIR via les canaux désignés (en ligne, courrier ou en personne).
2. Le MIR analyse la recevabilité de la plainte conformément à ses mandats (notamment si la plainte est liée au non-respect des politiques de la BAD, telles que la SO10).
3. Si la plainte est jugée recevable, le MIR effectue une enquête indépendante et impartiale sur les allégations.

- **Objectif :**

- Fournir une solution indépendante et équitable en cas d'impasse dans les mécanismes internes ou nationaux de gestion des plaintes.

- **Délai :**

- Les procédures du MIR suivent les délais établis dans ses règles, généralement 60 à 90 jours pour une décision préliminaire.

- **Résultat attendu :**

- Une recommandation ou une directive contraignante pour corriger les manquements identifiés, si nécessaire.
- Publication du rapport final du MIR et mise en œuvre des mesures correctives par l'emprunteur ou le promoteur du projet.

5.5.8. Schéma du MGP

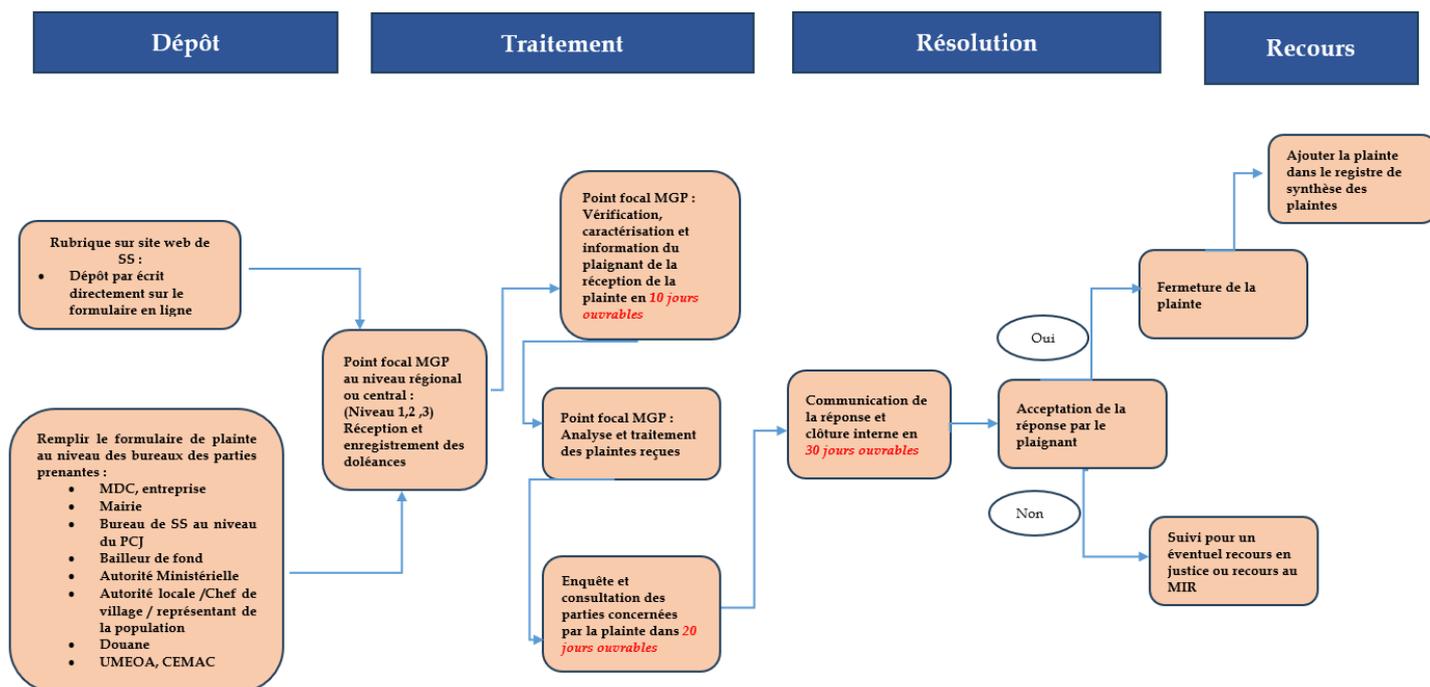


Figure 2 Processus de gestion des plaintes

4.6 Mécanisme de gestion des plaintes liées aux VBG, EAS et HS

Dans le cadre du Mécanisme Général de Gestion des Plaintes (MGP) du projet, un mécanisme spécifique est prévu pour gérer les plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG), à l'Exploitation et aux Abus Sexuels (EAS) ainsi qu'au Harcèlement Sexuel (HS). Ce mécanisme respecte les normes internationales en matière de gestion des risques VBG et s'appuie sur les principes de la Note de Bonne Pratique de la Banque mondiale sur ce sujet, tout en restant aligné sur les exigences de la SO10 de la BAD.

4.6.1 Principes clés

- Confidentialité stricte :**
 - Les informations relatives aux plaintes sont traitées de manière confidentielle afin de protéger les plaignants et/ou les survivants.
- Approche centrée sur les survivants :**
 - Les besoins, la sécurité et le bien-être des survivants sont prioritaires tout au long du processus.
- Absence de représailles :**
 - Les plaignants ne subiront aucune conséquence négative pour avoir signalé une plainte.
- Accès équitable :**
 - Tous les individus, y compris les groupes vulnérables, doivent pouvoir accéder facilement au mécanisme.
- Coordination avec le MGP général :**

- Le mécanisme suit les mêmes étapes générales que le MGP tout en introduisant des ajustements spécifiques aux plaintes sensibles.

4.6.2 Étapes du Mécanisme de Gestion des Plaintes VBG/EAS/HS

Étape 1 : Dépôt et réception des plaintes

- **Canaux de dépôt disponibles :**

- Fiches de dépôt physiques disponibles sur les sites de projet, dans les mairies et autres points stratégiques.
- Ligne d'assistance téléphonique ou SMS dédiée, gérée par du personnel formé sur la gestion des VBG.
- Boîtes de dépôt confidentielles dans des lieux sécurisés.

- **Entités responsables :**

Instance 1 (Missions de contrôle et entreprise des travaux) :

- **Agent HSE et CLO (agent de liaison E&S) assurent la première réception des plaintes et leur transmission sécurisée.**
- **Signalement immédiat des plaintes VBG aux instances supérieures sans enquête locale pour éviter la revictimisation.**

Instance 2 (Comités locaux de gestion des plaintes) :

- **Référents formés sur les VBG traitent les plaintes avec confidentialité et veillent à l'orientation vers les services d'assistance.**
- **Coordination avec les structures spécialisées (ONG locales, centres d'aide aux victimes, services sociaux).**

Instance 3 (Comité technique de suivi) :

- **Responsable ESG central supervise le suivi des plaintes et assure la coordination avec les parties prenantes compétentes.**
- **Mobilisation d'experts indépendants pour les cas nécessitant une enquête approfondie.**

- **Spécificités :**

- Les plaintes sensibles peuvent être déposées anonymement.
- Des mécanismes de dépôt spécifiques pour les groupes vulnérables, tels que des sessions de consultation sécurisées, seront mis en place.

Étape 2 : Enregistrement des plaintes

- **Processus :**

- Les plaintes sont enregistrées dans un registre confidentiel dédié aux plaintes VBG/EAS/HS.
- Chaque plainte reçoit un numéro unique pour assurer son suivi.
- Un accusé de réception est délivré au plaignant dans un délai de **10 jours ouvrables**.

- **Entités responsables :**

- Responsable HSE ou communication sur site (Instance 1).
- Comité régional (membres désignés formés sur les VBG) (Instance 2).
- Responsable E&S au sein du Comité technique central. (Instance 3 Niveau 3)

- **Documents :**

- Registre confidentiel des plaintes.
- Fiches simplifiées adaptées aux plaintes VBG/EAS/HS.

Étape 3 : Tri et classification des plaintes

- **Processus :**

- Les plaintes sont évaluées selon leur nature et leur complexité (par exemple, urgence, gravité).
- Les plaintes sensibles sont transférées immédiatement aux niveaux supérieurs pour une gestion spécialisée.
- **Entités responsables :**
 - **Instance 1 :** Responsable HSE pour un tri initial.
 - **Instance 2 :** Comité régional pour les plaintes nécessitant des médiations locales.
 - **Instance 3 :** Comité technique pour les cas complexes ou systémiques.
- **Délai :**
 - **7 jours ouvrables** pour la classification initiale et la transmission si nécessaire.

Étape 4 : Investigation et traitement des plaintes

- **Processus :**
 - Investigation menée par des experts formés en VBG, en coordination avec les autorités locales et les ONG spécialisées si requis.
 - Mise en œuvre d'actions correctives, y compris l'accès aux services de santé, psychosociaux et juridiques pour les survivants.
- **Entités responsables :**
 - Niveau 1, 2 et 3 en fonction de la gravité et de la complexité de la plainte.
- **Délai :**
 - **20 jours ouvrables** pour finaliser les enquêtes et proposer une réponse initiale.

Étape 5 : Suivi et retour d'information au plaignant

- **Processus :**
 - Les plaignants reçoivent des mises à jour régulières sur l'état d'avancement du traitement de leur plainte.
- **Entités responsables :**
 - Comité technique central (niveau 3).

Étape 6 : Révision en cas de désaccord

- **Processus :**
 - Une révision indépendante est effectuée si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse ou des mesures prises.
 - Un médiateur externe peut être impliqué.

Étape 7 : Recours supplémentaires

- **Mécanisme Indépendant de Recours (MIR) de la BAD :**
 - Les plaignants peuvent soumettre leur cas au MIR si les mécanismes internes n'apportent pas de résolution satisfaisante.
- **Recours judiciaires :**
 - Le plaignant peut porter sa plainte devant les tribunaux compétents.

4.6.3 Coordination avec le MGP Général

Les plaintes liées aux VBG/EAS/HS suivent les trois niveaux du MGP général :

1. **Instance 1 :** Réception et tri des plaintes courantes.
2. **Instance 2 :** Médiation locale via les Comités régionaux.
3. **Instance 3:** Résolution systémique ou complexe par le Comité technique centra

4.6.4 Formation et sensibilisation

- Tous les acteurs impliqués dans le traitement des plaintes (responsables HSE, Comités régionaux, Comité technique) recevront une formation sûre :
 - La gestion des plaintes VBG/EAS/HS.
 - Les principes de confidentialité et de respect des survivants.
- Des campagnes de sensibilisation seront menées pour informer les parties prenantes sur :
 - Le fonctionnement du mécanisme.
 - Les canaux de dépôt accessibles et sécurisés.

Partenariats avec des acteurs spécialisés

- Le mécanisme inclura la collaboration avec :
 - ONG locales et internationales spécialisées dans la gestion des cas de VBG.
 - Les fournisseurs de services VBG : Services sociaux et sanitaires locaux pour fournir un soutien holistique aux survivants.

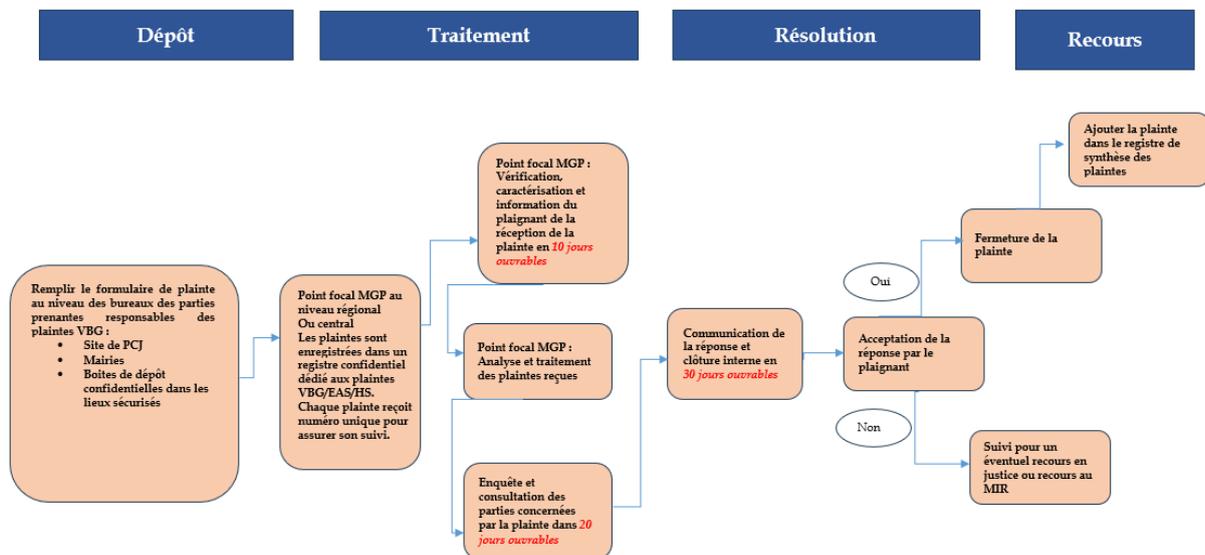


Figure 3 Schéma du mécanisme de Gestion des Plaintes VBG/EAS/HS

4.7 Mécanisme de gestion des plaintes dédié aux travailleurs

Ce mécanisme dédié aux plaintes des travailleurs s'appuie sur la structure et les étapes du MGP général, tout en intégrant des éléments spécifiques à la gestion des préoccupations des employés dans le cadre du projet.

4.7.1 Objectifs du mécanisme

1. Offrir un moyen accessible et confidentiel aux travailleurs pour signaler leurs préoccupations ou griefs.

2. Garantir une résolution équitable et rapide des plaintes des travailleurs.
3. Prévenir et gérer efficacement les conflits liés aux droits, aux conditions de travail ou au harcèlement.
4. Renforcer la conformité avec les normes internationales du travail et les exigences de la SO10 de la BAD.

4.7.2 Structure du mécanisme

Le mécanisme est organisé en trois niveaux, similaires au MGP général :

1. **Instance 1 : Gestion locale sur site**
 - Les plaintes mineures ou opérationnelles sont traitées directement par les responsables sur le chantier ou dans les bureaux locaux du projet.
2. **Instance 2 : Comité régional de gestion des plaintes**
 - Les plaintes non résolues au niveau 1 ou jugées sensibles (ex. discrimination, harcèlement) sont examinées par des comités régionaux.
3. **Instance 3 : Comité technique central**
 - Les plaintes complexes ou systémiques, ou celles non résolues au niveau 2, sont gérées par le Comité technique de suivi du projet.

4.7.3 Étapes du mécanisme

Etape 1 : Dépôt des plaintes

- **Canaux de dépôt :**
 - Formulaire physique disponibles sur le chantier et dans les bureaux du projet.
 - Plateforme numérique ou formulaire en ligne sur le site web du projet.
 - Ligne téléphonique dédiée pour les travailleurs.
 - Boîtes de dépôt confidentielles situées dans des zones accessibles.
- **Documents requis :**
 - Fiches standardisées de dépôt des plaintes, adaptées aux besoins des travailleurs.
- **Entités responsables :**
 - **Instance 1 :** Responsable des ressources humaines (RH) ou HSE sur site.
 - **Instance 2 :** Comité régional.
 - **Instance 3 :** Responsable E&S au Comité technique.
- **Confidentialité :**
 - Garantir l'anonymat pour les plaintes sensibles

Etape 2 : Enregistrement des plaintes

- **Processus :**
 1. Les plaintes sont enregistrées dans un registre dédié aux travailleurs, séparé du registre général.
 2. Un numéro d'identification unique est attribué à chaque plainte.
 3. Un accusé de réception est remis au travailleur dans un délai de **5 jours ouvrables**.
- **Entités responsables :**
 - **Instance 1 :** Responsable RH ou HSE sur site.
 - **Instance 2 :** Comité régional pour les plaintes sensibles ou non résolues.

Etape 3 : Classification des plaintes

- **Processus :**
 1. Les plaintes sont triées selon leur nature (opérationnelle, sensible, ou systémique).
 2. Les plaintes sensibles (ex. harcèlement, discrimination) sont directement transmises au niveau 2 ou 3.
- **Entités responsables :**
 - **Instance 1 :** Tri initial par le responsable RH ou HSE.
 - **Instance 2 :** Validation par le Comité régional.

Etape 4 : Traitement des plaintes

- **Approche :**
 - Plaintes mineures : résolues au niveau 1 par des actions correctives immédiates.
 - Plaintes sensibles : examinées par le Comité régional, avec consultation des travailleurs concernés et des témoins.
 - Plaintes complexes : traitées par le Comité technique avec des solutions systématiques
- **Délai :**
 - **10 jours ouvrables** pour une résolution initiale au niveau 1.
 - **20 jours ouvrables** pour les enquêtes approfondies au niveau 2.
- **Acteurs impliqués :**
 - Experts en gestion des conflits pour les cas sensibles.
 - Équipes juridiques pour les litiges liés aux droits des travailleurs.
- **Suivi et retour d'information**
- **Processus :**
 - Un retour d'information est donné au travailleur à chaque étape clé.
 - Les solutions mises en œuvre sont suivies pour garantir leur efficacité.
- **Délai :**
 - **30 jours ouvrables** pour communiquer une réponse finale au plaignant.
- **Révision en cas de désaccord**
- **Processus :**
 - Les travailleurs peuvent demander une révision de la réponse si celle-ci ne les satisfait pas.
 - Une médiation peut être organisée avec des représentants des travailleurs ou un médiateur externe.

Recours supplémentaires

- **Recours internes :**
 - Transfert de la plainte non résolue au niveau supérieur.
- **Recours externes :**
 - Accès aux tribunaux locaux ou à des mécanismes indépendants comme le MIR de la BAD.

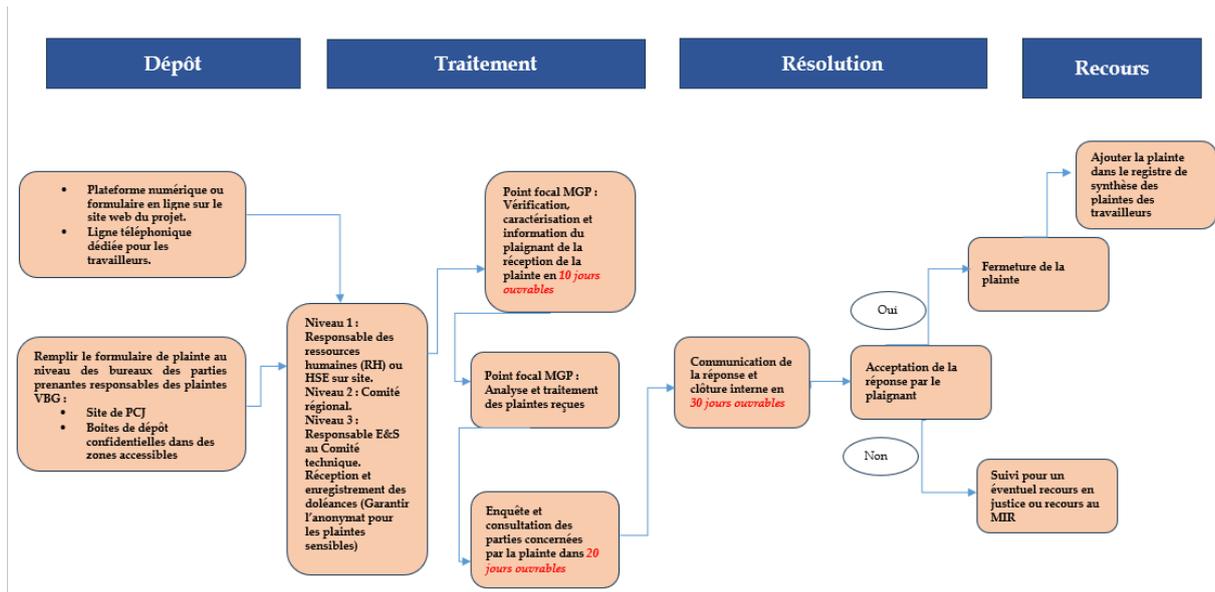


Figure 4 Schéma du MGP liées aux travailleurs

5 Suivi et évaluation du MGP : Elaboration du rapport de synthèse sur le traitement des plaintes

Responsabilité : Le responsable du MGP au sein de la direction ESG de Scanning Systems élabore mensuellement un rapport de synthèse sur le traitement des plaintes.

Objectif : Le rapport de synthèse des plaintes est un document de position qui rassemble les informations clés concernant les plaintes enregistrées et leur niveau de traitement et de clôture et archivage. Ce rapport de synthèse des plaintes permettra d'avoir une vue d'ensemble de l'activité de gestion des plaintes sur une base trimestrielle. Il fournira des données quantitatives sur le nombre de plaintes et des informations qualitatives sur les types de plaintes. Cela permettra à la Direction ESG de Scanning Systems de suivre les tendances, d'identifier les problèmes récurrents et de prendre des mesures d'amélioration si nécessaire. Toutes les plaintes seront examinées, quelle qu'en soit la nature, l'origine, et le canal par lequel elles sont communiquées. Si Scanning Systems relève plusieurs plaintes qui concernent une même incompréhension ou sujet, un message pourrait être communiqué au grand public pour clarifier le sujet. Ce rapport sera inclus dans le rapport de suivi E&S à partager avec les partenaires dont la BAD.

Indicateurs à analyser : Ce rapport inclura entre autres les éléments suivants :

- Nombre de plaintes déposées, éligibles, enregistrées, traitées, en instance, au tribunal, au MIR, clôturées, archivées au cours de la période considérée, ce qui permet d'avoir une vision globale de l'activité des plaintes.
- Résumé synthétique du type de plaintes : Un résumé concis est fourni pour donner une vue d'ensemble des types de plaintes reçues, en mettant en évidence les thèmes ou les préoccupations les plus fréquents (plaintes d'ordre général, plaintes liées aux travaux, plaintes liées à la réinstallation, plaintes sensibles – VBG/EAHS, plaintes des travailleurs, plaintes liées aux voyageurs, plaintes liées aux exploitants des PCJ, etc.
- Nombre de plaintes traitées dans un délai de 30 jours : Cette information indique le nombre de plaintes qui ont été traitées et résolues dans le délai spécifié dans le présent MGP qui est de 30 jours maximum, démontrant ainsi l'efficacité du processus de traitement des plaintes.
- Nombre de plaintes non-traitées dans le délai de 30 jours (explications) : Si certaines plaintes

n'ont pas été traitées dans le délai prévu, des explications sont fournies pour expliquer les raisons de ce retard éventuel.

6 Budget estimatif

Le budget estimatif de mise en œuvre du présent MGP s'élève à 50 000 USD Dollars.

Sa source de financement est SS

Désignation	Responsable	Délai / Périodicité	Quantités	Unités	Coût Unitaire	Coût estimatif (USD)
Information, sensibilisation et mise en place de l'ensemble des comités de gestion des plaintes à tous les niveaux.	Equipe E&S SS/ Consultant	Après validation du P3P et opérationnalisation de toute l'équipe E&S	4 (Abidjan, Mali, Burkina, Togo)	Région	5000 USD	20 000 USD
Renforcement des capacités des membres des Comités de gestion des plaintes	Equipe E&S SS/ Consultant	Tout le long du projet	4 (Abidjan, Mali, Burkina, Togo)	Région	5000 USD	20 000 USD
Communication sur le MGP : Dépliants d'informations, Gadgets publicitaires, Annonces et spots radios pour les campagnes d'information et de sensibilisation	Equipe E&S SS/ Responsable communication	Tout le long du projet	Forfait			10 000 USD

Mécanisme de gestion des plaintes

Fonctionnement des instances (registres, session d'examen des plaintes, visites terrain, etc.)	Equipe E&S SS	Tout le long du projet	Forfait	10 000 USD
Total				60 000 USD

7 Annexes

Annexe 1 – Fiche de dépôt de plainte

Date :

Etabli par :

N° de plainte :

Plaignant :

Adresse de résidence :

N° de téléphone :

Motif de la plainte (description détaillée) :

Lieu concerné par la plainte :

Classement de la plainte (cocher la case applicable)

- Réclamation
- Oublis dans l'inventaire
- L'évaluation qui a été faite ne me satisfait pas
- Je n'ai pas été compensé comme cela était prévu
- Erreur d'inventaire
- Les travaux ont causé des dégâts à mes cultures
- Observation
- Suggestion/ requête

La plainte a-t-elle déjà fait l'objet d'une réclamation sur le site de SS ou par une autre voie ?

Oui Non

La plainte a-t-elle déjà été communiquée à la justice ?

Oui Non

Suivi de la plainte (noter les étapes du traitement)

.....

Signature du plaignant :

Date de signature :

Signature de XXXX ayant reçu la plainte : _____ **Date de signature :**

Annexe 2 - Fiche de clôture de plainte

N° de plainte :

Date de dépôt de la plainte :

Etabli par :

Plaignant :

Adresse de résidence :

N° de téléphone :

Motif de la plainte (description détaillée) :

Lieu concerné par la plainte :

Réponse apportée :

Cette réponse :

- Me satisfait pleinement. Dans ce cas, la plainte est fermée le DATE à LIEU
- Je ne suis pas satisfait de la situation. Par conséquent, je souhaite recourir à la justice ou aux autorités compétentes."

Signature de XXXX : _____ Date de signature :

Signature du plaignant :

Date de signature :

Annexe 4 Fiche d'enregistrement des plaintes liées aux VBG

- **1. Informations Générales**
- **Numéro d'enregistrement de la plainte** : [À remplir par le gestionnaire]
- **Date de réception** : [JJ/MM/AAAA]
- **Canal de réception** :
 - Téléphone
 - Courriel
 - Boîte de dépôt
 - Réunion communautaire
 - Autre : _____
- **2. Informations sur le Plaignant (Facultatif pour l'anonymat)**
- **Nom et prénom** : [Si le plaignant choisit de s'identifier]
- **Sexe** : Homme Femme Autre : _____
- **Contact (Téléphone/Email)** : [Facultatif]
- **Âge (approx.)** : _____ ans
- **Statut** :
 - Partie affectée directe
 - Témoin
 - Représentant communautaire
 - Autre : _____
- **3. Nature de la Plainte**
- **Type d'incident lié aux VBG** (cochez toutes les options pertinentes) :
 - Harcèlement verbal
 - Harcèlement physique
 - Harcèlement sexuel
 - Exploitation ou abus sexuels
 - Mariage précoce/forcé
 - Autre : _____
- **Lieu de l'incident** : _____
- **Date estimée de l'incident** : [JJ/MM/AAAA ou approximative]
- **4. Description de la Plainte**
- **Résumé des faits** :
[Expliquez brièvement la situation telle que décrite par le plaignant.]
- **Identité de la personne supposée responsable** (si connue et souhaité par le plaignant) :
[Nom ou rôle/position de la personne concernée, si applicable.]
- **5. Niveau de Confidentialité (à confirmer avec le plaignant)**
- Entièrement confidentiel (pas de divulgation d'informations identifiables).
- Partiellement confidentiel (certaines informations peuvent être partagées pour enquête).
- Non confidentiel (toutes les informations peuvent être partagées).
- **6. Action Immédiate**
- **Action entreprise lors de la réception de la plainte** :

- Enregistrement dans le système.
- Transmission au mécanisme de gestion des plaintes.
- Orientation vers un service d'assistance (psychologique/juridique).
- Autre : _____
- **7. Suivi et Résolution**
- **Responsable du suivi :** [Nom/Position]
- **Mesures prévues pour la résolution :**
[Inclure les étapes proposées, ex. enquête, médiation, assistance au plaignant, etc.]
- **Statut actuel de la plainte :**
 - En cours de traitement
 - Résolue
 - Transférée à un mécanisme indépendant
 - Autre : _____
- **Date de clôture de la plainte :** [JJ/MM/AAAA]