



**REPUBLIQUE DU BENIN**



MINISTÈRE DU CADRE DE VIE  
ET DES TRANSPORTS  
EN CHARGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
RÉPUBLIQUE DU BÉNIN

**SOCIÉTÉ DES INFRASTRUCTURES ROUTIÈRES ET DE L'AMÉNAGEMENT  
DU TERRITOIRE (SIRAT SA)**



**PROJET DE MOBILITÉ URBAINE DURABLE DANS LE GRAND  
NOKOUE – BENIN (PMUD GN)**

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**



Mai 2026



**PROJET DE MOBILITE URBAINE DURABLE DANS  
LE GRAND NOKOUE – BENIN  
(PMUD GN)**

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)**

<b>Rév.</b>	<b>Date</b>	<b>Préparé par</b>	<b>Vérfié par</b>	<b>Approuvé par</b>	<b>Description modification</b>
01	30/12/2025	- Expert en Sauvegarde Sociale et Genre du PMUD GN - Expert en Sauvegarde Environnementale du PMUD GN	Chef Cellule CSES	Coordonnateur PMUD GN	Création du document
02	17/04/2026	- Expert en Sauvegarde Sociale et Genre du PMUD GN - Expert en Sauvegarde Environnementale du PMUD GN	Chef Cellule CSES	Coordonnateur PMUD GN	Version V2
03	12/05/2026	- Expert en Sauvegarde Sociale et Genre du PMUD GN - Expert en Sauvegarde Environnementale du PMUD GN	Chef Cellule CSES	Coordonnateur PMUD GN	Version finale
04					

**Table des matières**

<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	4
<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	4
<b>CONCEPTS ET DEFINITIONS</b> .....	5
1) <b>INTRODUCTION</b> .....	9
2) <b>DESCRIPTION DU PROJET</b> .....	10
2.1) Contexte et justification .....	10
2.2) Description - Composantes .....	11
3) <b>PRÉSENTATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES</b> .....	13
3.1) Justification du MGP .....	13
3.2) Objectifs du MGP .....	14
3.3) Parties Prenantes du Mécanisme de Gestion des Plaintes .....	15
3.4) Fondements - Principes .....	15
3.5) Démarche méthodologique d'élaboration du MGP .....	18
3.6) Mode d'accès au MGP et canaux de transmission des plaintes .....	18
3.7) Potentiels risques liés à la mise en œuvre du MGP .....	19
4) <b>PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES</b> .....	20
4.1) Causes des plaintes .....	20
4.2) Nature des plaintes .....	20
4.3) Catégories de plaintes .....	20
<i>Catégorie 1- Demande d'informations</i> .....	20
<i>Catégorie 2- Plaintes ou réclamations liées au Plan d'action et de réinstallation (PAR)</i> .....	21
<i>Catégorie 3 : Plaintes liées aux travaux</i> .....	21
<i>Catégorie 4 : Plaintes liées à la santé et sécurité des communautés</i> .....	21
<i>Catégorie 5 : Plaintes liées aux conflits du travail</i> .....	21
<i>Catégorie 6 - Plaintes liées au VBG</i> .....	22
<i>Catégorie 7 - Plaintes liées à la Gouvernance, aux aspects fiduciaires</i> .....	22
4.4) Procédure de gestion des plaintes non sensibles .....	22
4.4.1. <i>Canaux de transmission des plaintes</i> .....	22
4.4.2. <i>Registre d'enregistrement des plaintes</i> .....	23
4.4.3. <i>Processus de gestion des plaintes non sensibles</i> .....	23
4.5) Cadre organisationnel du MGP .....	24
4.5.1. <i>Niveaux de résolution des plaintes</i> .....	24
4.5.2. <i>Composition et attribution des Comités</i> .....	24
4.5.3. <i>Description de la procédure de gestion des plaintes</i> .....	30
4.5.4. <i>Mode opératoire du MGP</i> .....	37
4.6) Procédure de gestion des plaintes sensibles .....	38
4.6.1. <i>Gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS</i> .....	38
4.6.2. <i>Gestion des plaintes liées aux travaux</i> .....	42
4.6.3. <i>Gestion des plaintes liées à l'Electrification des motos taxis</i> .....	46
4.6.4. <i>Gestion des plaintes liées à la Professionnalisation des opérateurs de transport artisanal et renforcement de la surveillance et de la gestion de la sécurité routière et fluvio-lagunaire</i> .....	47
4.7) Délais de traitement des plaintes .....	48
5) <b>OPERATIONNALISATION DU MGP</b> .....	49
5.1) Communication et vulgarisation du MGP .....	49
5.2) Renforcement des capacités des acteurs .....	50
5.3) Suivi - évaluation du MGP .....	50
4.3.1. <i>Objectifs du suivi – évaluation</i> .....	50
4.3.2. <i>Indicateurs de suivi</i> .....	51
4.3.3. <i>Evaluation - Rapportage</i> .....	53
6) <b>PLAN D'ACTION DE MISE EN ŒUVRE DU MGP</b> .....	54

7)	<b>POTENTIELS RISQUES LIES A LA MISE EN OEUVRE DU MGP</b> .....	58
8)	<b>CONCLUSION</b> .....	59
9)	<b>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES</b> .....	60
10)	<b>ANNEXES</b> .....	61

## **LISTE DES TABLEAUX**

TABLEAU 1- COMPOSITION ET ATTRIBUTIONS DU COMITE (CQGP) NIVEAU 1 – CSES SIRAT .....	25
TABLEAU 2- COMPOSITION ET ATTRIBUTIONS DU COMITE (CAGP) NIVEAU 2 – CSES SIRAT .....	26
TABLEAU 3- COMPOSITION ET ATTRIBUTIONS DU CCGP/ NIVEAU 3 – CSES SIRAT .....	27
TABLEAU 4- COMPOSITION ET ATTRIBUTIONS DU COMITE NATIONAL DE GESTION DES PLAINTES (CNGP) NIVEAU 4 – CSES SIRAT	29
TABLEAU 5- DELAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	48
TABLEAU 6- PLAN DE COMMUNICATION DU MGP .....	49
TABLEAU 7- PLAN D’ACTION DU MGP / PMUG-GN .....	55

## **LISTE DES FIGURES**

FIGURE 1- PRESENTATION DES COMMUNES DU GRAND NOKOUE - SOURCE : RAPPORT CGES PMUD-GN, SIRAT 2024 .....	11
FIGURE 2- DISPOSITIF DE LA PROCEDURE MGP DU PMUD-GN – CSES SIRAT .....	37
FIGURE 3- DISPOSITIF DE LA GESTION DES PLAINTES VBG/EAS/HS – CSES SIRAT .....	42

## CONCEPTS ET DEFINITIONS

---

**Abus sexuel** : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion.

**Agression physique** : L'agression physique correspond à une atteinte corporelle qui a pour but de blesser ou d'humilier la victime. Ce type d'agression est doublement physique, à la fois par l'acte perpétré et par les dégâts causés sur la victime.

**Autres parties concernées** : L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le Projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels (NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.2).

**Ayant-droit** : Un ayant-droit du MGP est toute personne physique ou morale dont les plaintes sont recevables au MGP. Il s'agit de tout individu, tout groupe ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésé dans le cadre de la mise en œuvre du Projet.

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

**Conflits** : C'est la constatation d'une opposition entre deux ou plusieurs personnes ou entités qui se heurtent à des idées ou à des opinions divergentes et où les attentes des unes sont souvent en contradiction avec les attentes des autres. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.

**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.

**Corruption** : Consiste à « offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne.

**Doléance/grief** : Expression d'une insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu ou à une injustice sur la qualité ou la non-conformité des services fournis par le Programme et son personnel, les prestataires (bureau d'études, entreprise, ...) et sur le processus de mise en œuvre, l'effet ou l'impact des travaux.

**Exploitation sexuelle** : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique.

**Faveurs sexuelles** : Une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (une promotion par exemple) ou des menaces de traitement défavorable (la perte de l'emploi par exemple) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation.

**Fraude** : est une action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.

**Grief** : Un grief est un motif de plainte, reproche. Ce terme désigne des doléances, des reproches que l'on a envers une autre personne. Les griefs découlent de l'interprétation, l'application, l'administration ou une prétendue violation d'une convention collective ou d'une loi. On distingue des griefs individuels, des griefs collectifs, des griefs de principe et des griefs syndicaux.

**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).

**Parties prenantes** : Tout individu ou groupe de personnes susceptible d'être directement ou indirectement affectées par les activités du projet, ou celles ayant des intérêts dans le contexte du projet ou ayant la capacité d'en influencer les résultats.

**Personne Affectée par le Projet (PAP)** : Toute personne qui ne peut plus jouir pleinement de son activité sur un site, du fait de la réalisation des travaux.

**Plaignant** : C'est toute personne physique ou morale, touchée directement ou indirectement de manière négative par le processus de conception, d'élaboration, de mise en œuvre et de clôture des interventions du projet et qui introduit une requête contre ledit projet.

**Personne survivante** : la ou les personnes négativement touchées par la VBG ou la VCE. Les femmes, les hommes et les enfants peuvent être des survivant(e)s de VBG.

**Plaignant** : Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du programme ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le programme ou son impact ou ses résultats de développement.

**Plainte** : Une plainte ou un grief est défini comme une expression d'insatisfaction par rapport au niveau ou à la qualité d'une action ou de l'inaction, exprimant directement ou indirectement un

désagrément à un individu ou à un groupe de personnes par rapport à la mise en œuvre d'un projet.

**Plaintes sensibles** : Ce sont des plaintes qui portent sur des fautes personnelles telles que les Violences Basées sur le Genre (VBG : le viol, les abus sexuels...), la corruption, la discrimination, une dénonciation, toute chose qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du plaignant, etc.

**Plaintes non sensibles** : Ce sont des plaintes concernent le processus de mise en œuvre des activités du programme (aspects environnementaux, la sécurité etc.). Elles peuvent concerner les choix des sites, la qualité des travaux/prestations, les méthodes, les résultats obtenus, la réinstallation etc...

**Réclamation** : C'est l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part d'un plaignant. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation du préjudice subi et / ou une action correctrice.

**Rétroactivité ou retour opportun de l'information** : C'est l'expression d'une préoccupation, positive ou négative qui apporte des indications utiles sur les perceptions des parties prenantes par rapport à la mise en œuvre des activités d'un projet. Elle traduit les demandes ou exigences de clarifications, de vérifications ou manifestations de préoccupations des parties prenantes par rapport à l'exécution des activités les concernant.

**Moyens de subsistance** : Les moyens de subsistance renferment l'éventail complet des moyens que les individus, les familles et les communautés mettent en œuvre pour gagner leur vie, tels que l'occupation d'un emploi salarié, la pratique de l'agriculture, de la pêche, de la cueillette, d'autres moyens de subsistance fondés sur les ressources naturelles, le petit commerce et le troc (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES N° 5, note de bas de page N°3).

**Personnes défavorisées ou vulnérables** : L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un Projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES 10 page 19, note de bas de page 28).

**Travailleur du Projet** : Le terme « travailleur du Projet » désigne : toute personne employée directement par l'Emprunteur (y compris le promoteur du Projet et/ou les agences de mise en œuvre du Projet) pour effectuer des tâches qui sont directement liées au Projet (travailleurs directs) ; les personnes employées ou recrutées par de tierces parties pour effectuer des travaux liés aux fonctions essentielles du Projet, indépendamment de la localisation des travaux (travailleurs contractuels) ; les personnes employées ou recrutées par les fournisseurs principaux de l'Emprunteur (employés des fournisseurs principaux) ; les membres de la communauté employés ou recrutés pour travailler sur le Projet (travailleurs communautaires).

Il s'agit des travailleurs à temps plein, à temps partiel, temporaires, saisonniers et migrants. Les travailleurs migrants sont des travailleurs qui ont migré d'un pays à l'autre ou d'une région d'un pays à une autre pour trouver un emploi. (Banque mondiale, 2017, CES, version numérique : NES N° 2, pp 31-32).

**Violence Basée sur le Genre (VBG)** : est un terme générique pour tout acte nuisible/préjudiciable perpétré contre le gré de quelqu'un, et qui est basé sur des différences socialement prescrites entre hommes et femmes. Il s'agit entre autres des formes suivantes :

- EAS : Exploitation et Abus Sexuels
- HS : Harcèlement Sexuel
- Viol
- Prostitution et trafic sexuel
- Fausse promesse d'emploi
- Etc.

**Mécanisme de Gestion des plaintes (MGP)** : Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au Projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au Projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le Projet, des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. (NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 8, note d'orientation 26.1).

## 1) INTRODUCTION

---

Le projet de mobilité urbaine durable dans le Grand Nokoué (PMUD-GN) vise une modernisation et une amélioration durable des conditions de mobilités des 2,5 millions d'habitants de la conurbation du Grand Nokoué.

La mise en œuvre de ce projet laisse entrevoir que les activités prévues pourraient avoir des effets négatifs sur l'environnement biophysique ou humain, il est fort probable que les personnes se sentant lésées du fait de son exécution puissent se plaindre pour trouver réparation auprès des acteurs associés à sa mise en œuvre.

C'est dans cette optique, qu'il a été mis en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et ce, suivant les exigences liées à la gestion environnementale et sociale des Partenaires Techniques Financiers (PTF) et de la législation en vigueur au BENIN.

Lors de la mise en œuvre d'un projet d'une telle envergure, des plaintes ou des doléances peuvent survenir pendant la préparation et la réalisation de certaines activités. Il s'agit spécifiquement des activités liées à la mise en œuvre des Plans d'Action de Réinstallation (PAR), la construction des infrastructures, la surveillance environnementale et sociale des travaux, et le processus de passation des marchés. Ces plaintes/griefs qui peuvent largement compromettre l'atteinte des objectifs initiaux du programme doivent être gérées et maîtrisées dans la plus grande transparence de sorte à éviter toutes sortes de frustrations dans la mise en œuvre des activités.

La mise en place du Mécanisme de Gestion des Plaintes est un atout important dans un Projet. Il permet de gérer avec efficacité et efficience, les situations conflictuelles qui peuvent survenir pendant la mise en œuvre des activités du projet.

A cet effet, conformément aux standards internationaux en matière d'évaluations environnementale et sociale, un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) doit être mis en place dans le cadre du projet pour permettre à toutes les parties prenantes, et en particulier celles qui sont affectées par les activités du projet, de donner leur appréciation des propositions du projet, de canaliser leurs préoccupations, et ainsi d'accéder à des informations ou de rechercher un recours ou une résolution.

Sa mise en œuvre effective dans le cadre d'une stratégie proactive de relations avec les bénéficiaires directs ou indirects et aux non bénéficiaires contribuera à renforcer les relations, à minimiser les risques, à mieux gérer les impacts des activités et à réduire les nuisances potentielles d'une part et à prévenir la survenance des éventuels conflits et leurs conséquences d'autre part. Il sera un outil efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, pour prévenir, et résoudre les conflits par négociation, par dialogue et par des investigations conjointes etc. Il intègre les préalables obligatoires de gestion des plaintes en République du Bénin.

La responsabilité de la mise en œuvre du présent MGP relève de l'Unité d'Exécution du Projet (UEP), sous la responsabilité du Coordonnateur qui s'appuiera sur ses experts entre autres les Spécialistes en Sauvegardes Environnementale, Sociale et Genre.

Partant du fait que la mise en œuvre des activités d'un tel Projet (PMUD-GN) pourrait générer des réclamations ou des plaintes en générale y compris de plaintes liées aux VBG, le présent document porte trois (03) objectifs généraux :

1. Assurer la mise en place d'un outil permettant de gérer les réclamations ou plaintes à travers un dispositif dénommé « **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)** » ;
2. Présenter le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux ainsi que les procédures-clés de ce mécanisme, et ;
3. Décrire les pratiques et mesures spécifiques à prendre pour les cas des VBG tout en prenant en compte l'exploitation et l'Abus Sexuel (EAS) et le Harcèlement Sexuel (HS).

Ces procédures permettront aux différentes parties prenantes d'assurer une gestion adéquate des réclamations ou plaintes susceptibles d'être enregistrées durant et après la mise en œuvre du Projet.

**Au total, ce document présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux, les procédures clés pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne et ordonnée gestion des plaintes et/ou doléances enregistrées durant la réalisation des activités du Projet.**

## **2) DESCRIPTION DU PROJET**

---

### **2.1) Contexte et justification**

Le territoire du Grand Nokoué au cœur du système urbain national est bénéficiaire du projet de mobilité urbaine durable. Il regroupe cinq (05) communes (Porto-Novo, Sèmè-Podji, Cotonou, Abomey-Calavi et Ouidah) et concentre 2,5 millions d'habitants (représentant 20% de la population du Bénin) sur une superficie de 839 km<sup>2</sup>. Ce dernier au cœur du système urbain national en termes d'activité économique et de création de richesses, concentre les problématiques et les défis à relever en termes d'amélioration du cadre et des conditions de vie des populations.

L'un des défis à relever sur ce territoire est le transport intra-urbain et interurbain. En effet, le déplacement des populations de Porto Novo, Sèmè-Podji, Abomey-Calavi et Ouidah vers Cotonou et à l'intérieur de Cotonou se fait avec un parc de véhicules vétuste, majoritairement constitué de véhicules à deux roues (zémidjans) et les mini bus (Tokpa-tokpa) et sur un réseau routier insuffisant, peu densifié et en mauvais état. Cette situation est exacerbée par les camions gros porteurs transportant des marchandises en direction du port de Cotonou vers l'intérieur du pays et vers les pays de l'arrière-pays.

Cette dynamique urbaine et interurbaine a pour conséquence, une forte pollution atmosphérique, source de l'augmentation des affections respiratoires dans le Grand Nokoué. L'accélération du développement urbain dans les villes de Porto Novo et d'Abomey-Calavi au cours de ces dernières années mérite une attention particulière en termes de service urbain notamment la mobilité et le développement du transport fluvial.

Le PMUD-GN vient alors comme une initiative pour inverser la tendance actuelle et améliorer la mobilité urbaine. Depuis 2016, le Gouvernement à travers les PAG 1 et 2 a initié des projets pour adresser durablement les problèmes de développement des villes en matière d'accès des populations aux services publics. Le PMUD-GN initié par le gouvernement avec l'appui technique et financier de la Banque mondiale et la Banque Asiatique d'Investissement dans les Infrastructures en fait partie. Elle a pour objectif d'améliorer la mobilité dans le GN à court, moyen et à long terme.

La carte ci-dessous présente les zones d'intervention du PMUD-GN.

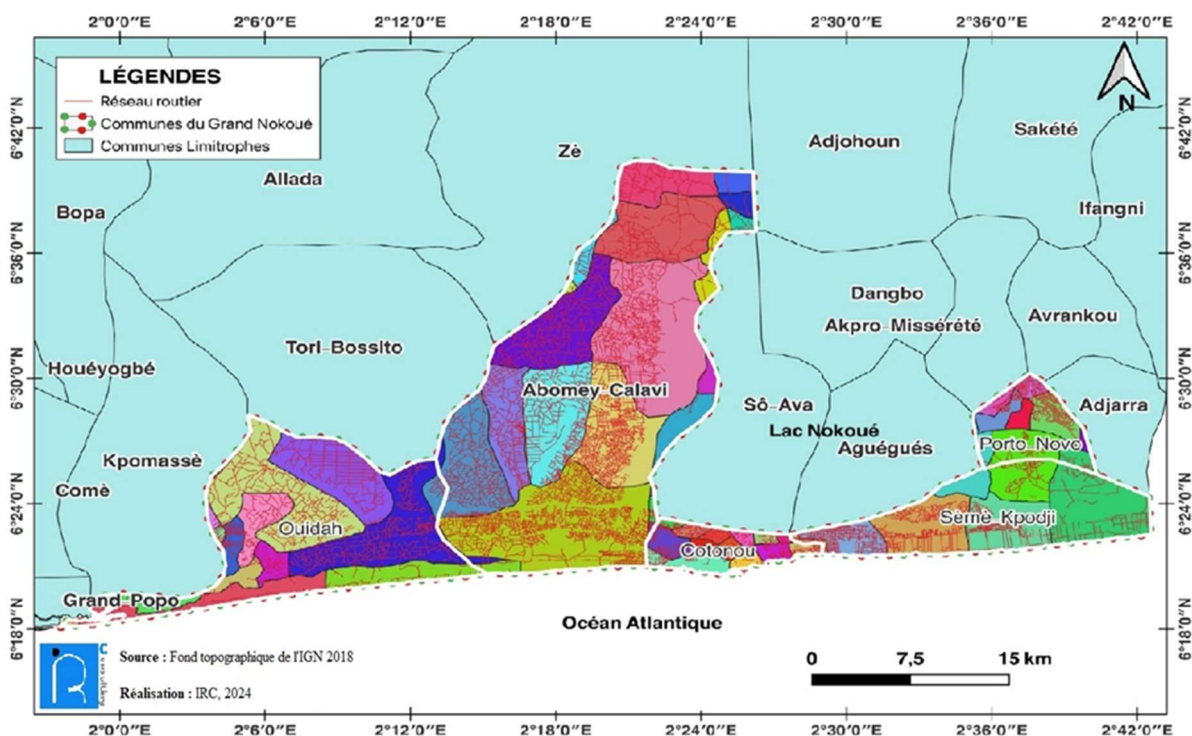


Figure 1- Présentation des communes du Grand Nokoué - Source : Rapport CGES PMUD-GN, SIRAT 2024

## 2.2) Description - Composantes

Le Projet de Mobilité Urbaine Durable dans le Grand Nokoué (PMUD-GN) au Bénin est structuré autour de cinq (05) composantes présentées comme suit :

- **Composante 1 : Amélioration de la gouvernance du secteur de la mobilité urbaine.**
  - Développement d'une stratégie de mobilité urbaine durable et d'un plan de management du fret pour le Grand-Nokoué ;
  - Création et opérationnalisation d'une institution Chef de file pour la gestion de la mobilité urbaine dans le Grand Nokoué ;
  - Mise en place des mécanismes de mobilisation et d'allocation de financement pour le secteur de la mobilité urbaine.

- **Composante 2 : Professionnalisation des opérateurs de transport artisanal et renforcement de la surveillance et de la gestion de la sécurité routière et fluvio-lagunaire.**
  - **Sous-composante 2.1 :** Professionnalisation des opérateurs de transport artisanal
  - **Sous-composante 2.2 :** Renforcement des pratiques de contrôle et de gestion de la sécurité routière
  - **Sous-composante 2.3 :** Amélioration de la sécurité du transport fluvio-lagunaire
  
- **Composante 3 : Amélioration des conditions de mobilité urbaine**
  - **Sous-composante 3.1 :** Opérationnalisation des services de transport public multimodal
    - Assistance technique sur la modernisation du transport public (terrestre et lacustre) ;
    - Planification d'un système de service de transport public hiérarchisé et multimodal (transport en commun par voies terrestres et navigables, desserte et services du premier/du dernier kilomètre) au niveau du Grand-Nokoué.
    - Fourniture de services de transport public par bus efficaces le long des deux corridors de mobilité prioritaires (compris Abomey Calavi - Cotonou et Ouidah - Sèmè-Podji).
    - Fourniture de services de transport public par voies navigables (service de transport public sur le lac Nokoué) sur les tronçons Cotonou-Porto Novo et Cotonou - Abomey Calavi, avec des gares capacitaires et modernes à Cotonou, Porto Novo et Abomey Calavi.
  - **Sous-composante 3.2 : Mise en place d'infrastructures soutenant la mobilité urbaine durable et multimodal**
    - Amélioration des infrastructures de transport terrestre en faveur de la mobilité urbaine dans le GN ;
    - Aménagement des infrastructures de transport lacustre en faveur de la mobilité urbaine dans le GN ;
    - Amélioration de la gestion du trafic le long des corridors de mobilité prioritaires, déploiement de systèmes de transport intelligents (STI) ;
    - Assistance technique pour la définition et la mise en œuvre de la politique, la stratégie, l'application et la gestion du réseau routier, du stationnement et de la sécurité routière.
  
- **Composante 4 : Electrification des motos taxis**
  - **Sous-composante 4.1** Assistance technique sur la planification d'une stratégie de renouvellement de la flotte de motos-taxis (phase pilote)
  - **Sous-composante 4.2 :** Déploiement d'une flotte de motos-taxis électriques dans le Grand Nokoué ;
  - **Sous-composante 4.3 :** Structuration d'une filière industrielle locale pour la mobilité électrique.

- **Composante 5 – Renforcement des capacités et gestion de projet**
  - **Sous-composante 5.1** : Gestion du projet
  - **Sous-composante 5.2** : Renforcement des capacités

### 3) PRÉSENTATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

---

#### 3.1) Justification du MGP

Par la nature, les caractéristiques et l'envergure des activités envisagées dans le cadre de la mise en œuvre du PMUD-GN, en perspective d'exécution du projet dans les cinq (5) communes du Grand-Nokoué, ledit projet est potentiellement associé à des risques et impacts environnementaux et sociaux élevés. Systématiquement certaines Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale sont déclenchées et sont applicables au projet afin de prévenir les risques et atténuer les impacts négatifs qui pourraient découler de la mise en œuvre du projet sur l'environnement et la population. Il s'agit de la NES 1 « Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux » ; NES 2 « Emploi et conditions de travail » ; NES 3 « Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution » ; NES 4 « Santé et sécurité des populations » ; NES 5 « Acquisition des terres, restrictions à l'utilisation des terres et réinstallation involontaire » ; NES 6 « Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques » ; NES 8 « Patrimoine culturel » et NES 10 « Mobilisation des parties prenantes et information ».

Conformément aux dispositions du Cadre Environnemental et Social, le Gouvernement du Bénin a préparé les instruments de sauvegarde environnementale et sociale suivants : (i) un Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) ; (ii) un Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) ; (iii) une Procédure de Gestion de la Main-d'œuvre (PGMO) et (iv) un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ainsi qu'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP).

Ces instruments doivent être préparés, revus et validés à la fois par le Gouvernement du Bénin, la Banque mondiale et la Banque Asiatique d'Investissement pour les Infrastructures.

La gestion des plaintes est une activité essentielle pour établir une bonne relation entre l'équipe du Projet et les populations riveraines des travaux ainsi que les autres parties prenantes. Élément fondamental d'une approche de bonne gouvernance, la gestion des plaintes permet à la SIRAT de répondre aux attentes des citoyens et de combler, au besoin, les éventuelles insuffisances.

Quant aux populations riveraines et autres parties prenantes, la saisine du mécanisme de gestion des plaintes permet d'exprimer leurs avis, préoccupations et plaintes, en lien avec le Projet, et de recevoir des réponses appropriées dans des délais raisonnables.

Ce mécanisme doit être accessible, transparent et sensible aux conflits. Il doit être capable de traiter les préoccupations rapidement, efficacement et sans représailles. Il doit également être compréhensible pour les communautés locales et adapté aux groupes vulnérables, y compris les femmes, les personnes handicapées, etc. Ce mécanisme doit être mis en place dès les premières phases du projet (conception) et maintenu tout au long de sa mise en œuvre.

### 3.2) Objectifs du MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PMUD-GN a pour objectif de s'assurer que les préoccupations, griefs et plaintes venant des communautés ou autres soient promptement écoutés, analysés, traités dans le but de détecter les causes et prendre des mesures correctives ou préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du programme. Il contribue donc au renforcement des relations avec toutes les parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du projet.

De façon spécifique, il vise à :

- mettre à la disposition des différentes parties prenantes un mécanisme accessible, rapide et efficace pour solutionner leurs éventuels doléances, griefs et plaintes ;
- s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées dans un délai raisonnable ;
- informer les partenaires, bénéficiaires ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer au PMUD-GN leurs préoccupations ;
- permettre au PMUD-GN de rectifier ou de corriger les erreurs éventuelles créées à l'occasion de la mise en œuvre des activités ;
- améliorer la transparence et la redevabilité du PMUD-GN envers les partenaires et bénéficiaires du projet ;
- traiter les problèmes systémiques de manière pro-active dès leurs apparitions, en impliquant les parties prenantes réellement concernées, afin d'anticiper la survenue de conflits, d'instaurer et de maintenir un climat de confiance entre le Projet et ses différentes parties prenantes, principalement les PAP ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes ou réclamations soulevées dans un délai raisonnable ;
- améliorer le dialogue entre l'Unité d'Exécution du Projet (UEP) PMUD-GN, le Maître d'Ouvrage Délégué et les différentes parties prenantes notamment les personnes affectées ;
- atténuer les risques de conflits éventuels liés aux activités du projet au cours de sa mise en œuvre ;
- favoriser le recours aux procédés non judiciaires pour le règlement des plaintes liées au Projet ;
- prévenir les cas de fraudes et de corruption et augmenter la responsabilisation ;
- documenter les suggestions, les plaintes ou les abus de diverses natures constatés, le processus de traitement et de gestion des plaintes/griefs afin de permettre aux acteurs de mise en œuvre d'y répondre efficacement.

### 3.3) Parties Prenantes du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Les parties prenantes au sens du présent MGP sont : (i) des personnes physiques ou morales directement ou indirectement affectées par les activités du Projet ; (ii) ceux qui peuvent avoir des intérêts dans sa réalisation ou dans son exploitation ; (iii) ou ceux disposant de la capacité d'en influencer les résultats. Il s'agit principalement entre autres :

- des acteurs communautaires : les femmes, les jeunes, les associations de développement à la base, les ONG, les personnes affectées, les leaders religieux, les leaders d'opinion, etc. ;
- des prestataires de services : les contrôleurs de travaux, les consultants individuels ;
- du personnel de l'Unité d'Exécution du Projet (UEP), de la SIRAT, de l'Agence Béninoise pour l'Environnement (ABE), de la Banque Mondiale, de l'AIIB, du MCVT (MO), des entités techniques d'exécution (DGDU, DTTA, DAPMF, CNSR, ANaTT, USMEF), de la DGFD, du CAGD et de l'ADELAC.
- du personnel des collectivités locales concernées : mairie, arrondissements et quartier de ville, des villes d'Abomey-Calavi, Cotonou, Porto-Novo, Ouidah, Sèmè-Podji ;
- du personnel des collectivités préfectorales concernées ;
- de toute autre personne ou partie prenante directement impliquée ou non dans la mise en œuvre du Projet.

### 3.4) Fondements - Principes

Le traitement efficace des plaintes ou griefs s'appuie sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats et le traitement de manière rapide, juste et sans risque pour les plaignants.

Les principes sont décrits ci-après.

- **Légitimité** : le MGP doit établir la confiance avec les différentes parties prenantes et offrir toute garantie crédible de transparence et de la conduite équitable des processus de gestion des plaintes.

Toute personne qui dépose une plainte doit être assurée d'un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance et l'amélioration de la transparence dans le bon fonctionnement du mécanisme.

- **Accessibilité** : le MGP doit être connu et diffusé à toutes les parties prenantes du programme et offrir une assistance adéquate à toutes personnes qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder.

Ce mécanisme doit être accessible et connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique. Les experts de l'Unité d'exécution du Projet PMUD-GN de la SIRAT SA doivent œuvrer à la sensibilisation sur le MGP et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement. Il doit être accessible sans coût pour les plaignants.

- **Prévisibilité** : le MGP doit comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.

Il fournit également des indications claires aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.

- **Mise en contexte et pertinence** : il doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes. Toute réclamation mérite une visite et discussion.
- **Équité** : les parties lésées doivent bénéficier d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des griefs dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.

Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre les projets/programmes et le plaignant. Le plaignant bénéficie d'un accès raisonnable aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables. Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montrer le respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.

- **Transparence** : le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de gestion des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les groupes de parties prenantes au sujet du fonctionnement général du mécanisme. La transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. Le principe implique plutôt que les unités de gestion concernées s'engagent dans un dialogue avec les parties prenantes sur les modalités du mécanisme. La transparence doit également être jaugée par rapport à d'autres considérations comme le respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différentes parties prenantes.
- **Compatibilité avec les droits** : le MGP doit garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale. Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de gestion des plaintes. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus.

Le présent mécanisme favorise la résolution des plaintes et griefs de manière équitable en se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.

- **Source d'apprentissage permanent** : le MGP met à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs.

Le présent mécanisme de gestion des plaintes contribue à l'apprentissage institutionnel : l'Unité d'exécution du Projet du PMUD-GN pourra identifier les différentes tendances et schémas en présence et prendre les mesures appropriées de façon systémique pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.

- **Fondé sur la consultation et le dialogue** : Le principe vise à consulter les différentes parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes. Le dialogue avec les communautés concernées permet d'établir un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du Mécanisme.

Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de toutes les parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du projet. Les populations, ou groupes d'utilisateurs, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.

**Participation** : Le succès et l'efficacité du système ne sont assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du Projet. Les populations, ou groupes d'utilisateurs participent à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, en passant par la phase de travaux du projet.

- **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou exprimer une préoccupation en toute sécurité, il nécessite d'évaluer, soigneusement, les risques pour les différents utilisateurs et les intégrer à la conception du MGP. Il est essentiel aussi, d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme pour garantir sa fiabilité et efficacité.

**Confidentialité** : La structure en charge de la mise en œuvre du MGP a le devoir de protéger les informations reçues par le plaignant dans le cadre de dépôt d'une plainte, sauf permission du concerné. Pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs de l'absence de représailles, la garantir des procédures confidentielles est obligatoire. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte ainsi que leurs cibles. Pour ce faire, le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles est limité.

### **3.5) Démarche méthodologique d'élaboration du MGP**

Au plan méthodologique, une recherche documentaire a été faite avec tous les documents sur le projet : le Plan d'engagement environnemental et social, le Plan de mobilisation des parties prenantes, l'aide-mémoire du projet et la présentation du projet ; Procédures de Gestion de la Main d'Ouvre (PGMO), Plans d'Action de Réinstallation (PAR) ; Evaluation Sociale de la Vulnérabilité (ESV).

Par ailleurs, les dispositions pertinentes stipulées dans les instruments E&S préparés sur la base des NES pertinentes au projet ont été étudiées : NES n°01 Evaluation et gestion des risques et des effets environnementaux et sociaux ; NES n°02 Emploi et conditions de travail ; NES n°03 Utilisation rationnelle des ressources, et prévention et gestion de la pollution ; NES n°04 Santé et sécurité des populations ; et NES n°10 Mobilisation des parties prenantes et Information.

Enfin, plusieurs manuels de MGP ont été parcourus (cf. bibliographie).

Ainsi, la revue documentaire a permis d'identifier les différentes parties prenantes à impliquer dans l'élaboration et la mise en place du MGP, ainsi que le rôle que doit jouer chacune d'entre elles.

Ces différentes parties prenantes identifiées sont consultés lors d'un atelier tenu le 09 avril 2026 pour partager le contenu du MGP, prendre leurs avis/suggestions pour améliorer le manuel proposé puis échanger sur l'accompagnement attendu par l'UEP PMUD-GN dans la mise en œuvre du MGP. La liste de présence et les recommandations de l'atelier sont annexées au manuel.

En complément, une consultation des spécialistes en Sauvegardes environnementale et sociale de la SIRAT a été menée, pour tenir compte de leurs expériences pratiques avec les administrations et collectivités béninoises et des éléments standards d'un MGP.

Après la transmission au bailleur et l'obtention de l'avis non-objection (ANO) de l'institution, il sera procédé à l'installation des différents Comités de Gestion des Plaintes.

### **3.6) Mode d'accès au MGP et canaux de transmission des plaintes**

Différentes voies d'accès sont possibles pour déposer une plainte :

- courrier formel ;
- appel téléphonique ;
- envoi d'un sms (short message service) ou message WhatsApp ;
- plainte orale par échanges face à face ;
- courrier électronique ;
- message anonyme.

Les plaintes écrites doivent être émises à l'adresse suivante :

**Monsieur le Directeur général de la SIRAT**  
Projet de Mobilité urbaine durable du Grand Nokoué  
A l'attention du Coordonnateur

**Adresse physique**

Von Obama Beach, Quartier Ahwanleko Plage – Ville de Cotonou, Immeuble SCI Trait  
d'Union ; Cotonou, République du Bénin

**Adresse email**

[pmud\\_gn@sirat.bj](mailto:pmud_gn@sirat.bj) ou [contact@sirat.bj](mailto:contact@sirat.bj)

**Numéros verts**

7414 (pour les travaux) / 0151061111 (pour les PARC)

Le dispositif de la SIRAT en matière de gestion des plaintes dispose des numéros verts aussi bien dédiés pour les plaintes liées au Plan d'Action de Réinstallation et de Compensation (PARC) que pour celles liés aux travaux. Ces deux numéros ci-dessus de la SIRAT seront également utilisés dans le cadre du PMUD-GN. Les plaintes par appels/messages seront reçues sur les numéros ci-dessous :

### **3.7) Potentiels risques liés à la mise en œuvre du MGP**

Dans le processus de la mise en œuvre du MGP, certains risques devront être pris en compte afin d'anticiper sur les actions. Il s'agit entre autres des risques liés à :

- la mauvaise ou non appropriation du MGP par les parties prenantes ;
- l'utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;
- les conflits d'intérêts liés à la mise en place des différents comités de gestion de plaintes ;
- l'insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, formation des acteurs, prise en charge des cas de VBG etc.) ;
- l'absence/insuffisances de services/personnes spécialisées pour certaines plaintes sensibles telles que les VBG, EAS/HS ;
- l'utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention.

Le PMUD-GN prendra les dispositions nécessaires pour anticiper sur les risques afin de garantir une mise en œuvre réussie du MGP.

## 4) PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

---

### 4.1) Causes des plaintes

Les causes des plaintes sont diverses et il convient de les détecter avec précision afin de cerner le problème réel et entrevoir des solutions appropriées et efficaces. Les principales activités sources de plaintes ou de conflits dans le cadre du PMUD-GN sont entre autres inhérentes aux points suivants :

- Les acquisitions de terres ;
- Les contestations des évaluations des biens affectés ;
- Le paiement des indemnités ;
- La gestion/ traitement des personnes affectées par le projet (PAP) ;
- Le recrutement du personnel technique, consultants ;
- La gestion environnementale et sociale des travaux de construction confiés aux entreprises contractantes ;
- etc.

### 4.2) Nature des plaintes

Pour ce projet, nous avons identifié trois catégories de plaintes :

- **Doléance** : Expression d'une insatisfaction par rapport au non-respect de ce qui a été convenu ou à une injustice sur la qualité ou la non-conformité des services fournis par le Programme et son personnel, les prestataires (bureau d'études, entreprise, ...) et sur le processus de mise en œuvre, l'effet ou l'impact des travaux.
- **Réclamation** : Demande pour obtenir ce à quoi l'on pense avoir droit sur le paiement des salaires du personnel ou des ouvriers et de la rémunération de la main d'œuvre.
- **Dénonciation** : Signalement de la culpabilité d'autrui par rapport au non-respect de droit humain ou à une **injustice** sur le comportement, la corruption, la malversation, le vol, la violence, le harcèlement sexuel.

### 4.3) Catégories de plaintes

Le MGP du PMUD-GN prévoit six (06) catégories de plaintes.

#### **Catégorie 1- Demande d'informations**

Ces plaintes sont dites mineures car elles ne présentent aucun risque pour l'avancement des travaux du projet

Ces plaintes sont des doléances qui peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet, des informations relatives au processus de réinstallation, à des offres de services, aux opportunités offertes en termes d'emploi, demande d'information sur le planning du projet.

### ***Catégorie 2- Plaintes ou réclamations liées au Plan d'action et de réinstallation (PAR)***

Elles concernent principalement les atteintes aux biens et au cadre de vie des populations. Sans être exhaustives, il s'agit de :

- la destruction de biens sans compensation préalable ;
- la réinstallation des populations si nécessaire ;
- le processus d'acquisition des terres ;
- les cas d'omission ; les conflits de propriété ;
- les désaccords sur l'évaluation des biens et le montant des compensations ;
- le non-respect des conclusions du rapport PAR ;
- les litiges fonciers
- Les litiges familiaux ;
- etc.

### ***Catégorie 3 : Plaintes liées aux travaux***

Conformément aux exigences de la NES 2 « Emploi et conditions de travail » et du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) du projet, un mécanisme de gestion des plaintes distinct et dédié aux travailleurs du projet sera établi par les entreprises contractantes. Ce mécanisme spécifique aux travailleurs est décrit dans le Plan de Gestion de la Main-d'œuvre (PGMO) du projet ».

### ***Catégorie 4 : Plaintes liées à la santé et sécurité des communautés***

Ces plaintes sont relatives à :

- Les accidents de chantier impliquant les communautés
- Cas de contamination aux maladies infectieuses : MST, VIH/SIDA, etc.
- Accident de trajet lié au mauvais état/entretien des voies de déviation et au non-respect de la limitation de vitesse
- Cas de vol signalé par les communautés
- etc.

### ***Catégorie 5 : Plaintes liées aux conflits du travail***

Les plaintes relatives aux conflits du travail visées dans la présente catégorie concernent uniquement les plaintes émanant des communautés affectées ou de tiers en lien avec les conditions de travail sur les chantiers, et ne se substituent pas au mécanisme interne réservé aux travailleurs

Il s'agit entre autres :

- Qualité des services fournis aux clients ;
- Litige lié au paiement des factures des sous-traitants ou fournisseurs ;
- Mauvais comportement des travailleurs ou des sous-traitants, etc.

- Nuisances causées au personnel ;
- Problème lié à la sécurité et le bien-être du personnel ;
- Cas d'accidents non pris en charge ;
- Non-respect des horaires de travail ;
- Etc.

### ***Catégorie 6 - Plaintes liées au VBG***

Une attention particulière est à réserver à ce type de plainte au caractère très sensible et tabou. Leur traitement doit relever d'au moins deux principes cardinaux : (i) la sécurité qui demande de prendre le maximum de dispositions pour garantir la protection physique et émotionnelle du (de la) présumée victime afin de ne pas l'exposer à davantage de risques ; (ii) la confidentialité qui implique que toute information concernant le ou la présumé(e) victime demeure strictement confidentielle. Il s'agit de :

- le viol ;
- les agressions sexuelles ;
- le harcèlement sexuel ;
- les agressions physiques ; les mutilations de tout genre ;
- le mariage forcé ou autres pratiques équivalentes ;
- etc.

### ***Catégorie 7 - Plaintes liées à la Gouvernance, aux aspects fiduciaires***

Il s'agit de plaintes pour lesquelles les usagers doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux, ce qui suppose qu'un mode de traitement particulier sera réservé à ce type de plaintes, pour préserver la confidentialité dans le traitement des données. Sont concernées :

- la corruption ;
- la concussion ;
- les conflits d'intérêt ;
- les vols, détournements ;
- la fraude ;
- etc.

## **4.4) Procédure de gestion des plaintes non sensibles**

### ***4.4.1. Canaux de transmission des plaintes***

Toutes les plaintes seront réceptionnées et enregistrées auprès de la personne dédiée à cette tâche au niveau des différentes instances ou comités de gestion des plaintes pour faciliter leur archivage et suivront les différentes étapes pour leur traitement.

Les personnes dédiées délivreront immédiatement un accusé de réception au plaignant.

Le dépôt des plaintes et réclamations s'effectue de manières diverses et variées. Celles-ci comprennent des approches traditionnelles ainsi que l'utilisation de nouvelles technologies, allant de la boîte à réclamations, cahier d'enregistrement des plaintes, jusqu'aux réseaux sociaux.

Pour le PMUD-GN, nous retenons :

- les registres de plaintes déposées au niveau des points focaux (comité quartier, arrondissements, mairies) ;
- les appels sur les numéros vert dédiés seront reçus par la réceptionniste de la SIRAT ;
- les plaintes déposées dans la boîte à suggestions au niveau des collectivités locales ;
- des courriers électroniques (courriel) et/ou physiques postés ou portés en mains-propres adressés à l'Unité d'Exécution du Projet ;
- des réseaux sociaux : collecter toutes informations susceptibles d'avoir trait à des doléances, réclamations ou dénonciations à travers le WhatsApp ;
- des courriers anonymes selon la sensibilité de la plainte.

#### **4.4.2. Registre d'enregistrement des plaintes**

Lorsqu'une plainte, une réclamation, une doléance ou un grief est reçu, la requête est gérée à travers une série d'étapes successives et complémentaires prédéterminées.

Toutes les plaintes, quelle que soit leur source de provenance (par écrit, par courriel, oralement, par appel téléphonique, par SMS, par personne interposée ou soi-même), seront consignées dans une base de données des plaintes dédiée, tenue par l'Expert en Sauvegarde Sociale et Genre du Projet.

Ce registre des plaintes est également utilisé pour :

- suivre l'état d'avancement du traitement ;
- analyser la fréquence des plaintes, leur répartition géographique, les sources typiques et causes des plaintes, ainsi que pour ;
- identifier les sujets dominants et les tendances récurrentes. Une fiche d'enregistrement individuel des plaintes sera à cet effet renseignée pour chaque plaignant.

Pour une bonne gestion des plaintes, le registre des plaintes sera régulièrement tenu à jour.

#### **4.4.3. Processus de gestion des plaintes non sensibles**

Les bénéficiaires seront sensibilisés et informés par les membres des comités des différents niveaux (local, arrondissement et commune) sur le processus du MGP afin de leur permettre d'en avoir une meilleure compréhension.

Les comités recevront toutes les plaintes liées à la mise en œuvre des activités du programme et statueront pour analyser les faits et proposeront des réponses.

A l'exception des plaintes liées au VBG, la procédure de gestion des plaintes (ordre général, travaux et PAR) dans le cadre du PMUD-GN suit les principales étapes suivantes :

- Réception et enregistrement des plaintes
- Validité d'une plainte et classification
- Accusé de réception

- Traitement des plaintes
- Réponse au plaignant
- Mise en œuvre des solutions proposées
- Révision de la réponse en cas de non-conciliation
- Clôture de la plainte et archivage
- Rapportage
- Recours au tribunal

#### 4.5) Cadre organisationnel du MGP

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

##### 4.5.1. Niveaux de résolution des plaintes

Au titre de ce projet, l'option privilégiée pour le règlement des différents cas de plaintes et de doléances qui peuvent subvenir dans le cadre de la mise en œuvre du PMUD-GN, est le règlement à l'amiable. A cet effet, nous envisageons quatre (04) niveaux de traitement qui sont :

- **Niveau 1** : cette première instance, les **Comités de Quartier de Gestion de Plaintes (CQGP)** qui seront installés dans les quartiers bénéficiaires des ouvrages à construire. Ils seront présidés par les Chefs de quartier.
- **Niveau 2** : il s'agit des **Comités d'Arrondissement de Gestion des Plaintes (CAGP)**, qui seront installés dans les arrondissements concernés. Ils seront présidés par les chefs d'arrondissement.
- **Niveau 3** : ce sont les **Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP)**. Ils seront présidés par le Maire ou son représentant.
- **Niveau 4** : le Comité National de Gestion des Plaintes du Projet (CNGP) qui sera installé à la SIRAT.

Le Comité National de Gestion des Plaintes sera responsable du pilotage du MGP. Il est l'organe suprême de résolution des cas de plaintes à l'amiable et de recours non réglés par les Comités installés aux niveaux précédents.

**NB : les plaintes sensibles seront gérées par les structures nationales reconnues qui en ont les compétences.**

##### 4.5.2. Composition et attribution des Comités

###### NIVEAU 1- Comité de Quartier de Gestion de Plaintes (CQGP)

Au niveau 1 du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), il sera mis en place au niveau de chaque quartier concerné. Il est composé des membres présentés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1- Composition et attributions du Comité (CQGP) Niveau 1 – CSES SIRAT

Comité	Composition	Acteurs	Responsabilité
CQGP	<b>Président</b>	Chef Quartier (CQ)	Coordonne le processus de gestion des plaintes et transfère les plaintes non résolues au niveau supérieur
	<b>Secrétaire</b>	Conseiller de quartier désigné par le Président (CQ)	Chargé de l'enregistrement des plaintes, d'accuser réception des plaintes reçues, Appui au traitement des plaintes et le retour d'information
	<b>Membres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 représentant des riverains</li> <li>- 01 représentant des PAP (homme ou femme)</li> <li>- (01) personne ressource</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui au traitement et dans la proposition de réponse aux plaintes,</li> <li>- Sensibilisation et information sur le MGP</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiche de réception des plaintes (annexe 1)</li> <li>- Fiche de suivi de résolution des plaintes (annexe 2)</li> <li>- Registre d'enregistrement et de suivi des solutions aux plaintes (annexe 3)</li> <li>- Canevas de rapport mensuel de suivi des plaintes (annexe 4)</li> <li>- Formulaire type de procès-verbal de résolution des plaintes (annexe 5)</li> </ul>		

**NB :** Tous les membres du comité peuvent recevoir des plaintes et peuvent également accuser réception des plaintes reçues directement. Cependant, le président se chargera de la coordination des activités dans le quartier surtout les aspects liés à l'investigation dans le processus du traitement des plaintes.

A cet effet, le CQGP a pour rôle de :

- sensibiliser et informer les populations bénéficiaires et autres parties prenantes sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) au niveau des quartiers ;
- réceptionner, enregistrer les plaintes et les réclamations ;
- réceptionner, enregistrer et transférer les plaintes et griefs n'ayant pas pu être traités au niveau 1 vers le niveau 2 ;
- notifier la suite à donner à chaque plainte au plaignant ;
- rapporter et documenter tout le processus ;
- servir d'interlocuteur entre l'entreprise en charge des travaux, la population riveraine et les autorités locales ;

- rendre compte aux autorités locales de tout ce qui concerne l'ouvrage pendant la phase de construction et d'exploitation ;
- analyser les plaintes et élaborer un rapport mensuel sur les plaintes reçues traitées et non traitées.

### NIVEAU 2 - Comité d'Arrondissement de Gestion des Plaintes (CAGP)

Au niveau 2, cette instance sera mise en place dans chaque arrondissement d'accueil des ouvrages du projet comme suit.

Tableau 2- Composition et attributions du Comité (CAGP) Niveau 2 – CSES SIRAT

Comité	Composition	Acteurs	Responsabilité
CAGP	<b>Président</b>	Chef de l'Arrondissement (CA)	Coordonne le processus de gestion des plaintes et transfère les plaintes non résolues au niveau supérieur
	<b>Rapporteur/Secrétaire</b>	Secrétaire administratif d'arrondissement	Chargé de l'enregistrement des plaintes, d'accuser réception des plaintes reçues, le traitement des plaintes et le retour d'information. Appui dans le traitement des plaintes et élaboration des procès-verbaux de décision (rapportage)
	<b>Membres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Chef Service Environnemental et Social de la Mairie</li> <li>- 01 représentant des jeunes ou des femmes</li> <li>- 01 représentant des riverains</li> <li>- 01 représentant des Chefs Quartiers (CQ) de l'arrondissement concerné</li> <li>- 02 représentants des PAPs (homme et femme)</li> <li>- 01 personne ressource</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui au traitement et dans la proposition de réponse aux plaintes,</li> <li>- Sensibilisation et information sur le MGP</li> </ul>

Comité	Composition	Acteurs	Responsabilité
<b>Documents d'appui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiche de réception des plaintes (annexe 1)</li> <li>- Fiche de suivi de résolution des plaintes (annexe 2)</li> <li>- Registre d'enregistrement et de suivi des solutions aux plaintes (annexe 3)</li> <li>- Canevas de rapport mensuel de suivi des plaintes (annexe 4)</li> <li>- Formulaire type de procès-verbal de résolution des plaintes (annexe 5)</li> </ul>		

**NB :** Tous les membres du comité sont éligibles à la réception d'une plainte et peuvent également accuser réception des plaintes reçues directement.

Le CAGP a pour rôle de :

- sensibiliser et d'informer les populations bénéficiaires et autres parties prenantes sur le MGP au niveau arrondissement ;
- réceptionner, enregistrer, traiter et archiver les plaintes portées directement à son niveau par le plaignant ;
- réceptionner, enregistrer et traiter les plaintes et les réclamations non résolues au niveau1 ;
- réceptionner, enregistrer et transférer les plaintes et griefs n'ayant pas pu être traités à son niveau vers le niveau 3 ;
- notifier de la suite à donner à chaque plainte au plaignant ;
- rapporter et documenter tout le processus ;
- élaborer un rapport mensuel sur les plaintes reçues et traitées ou non traitées.

### NIVEAU 3 - Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)

Au niveau 3 du MGP, le comité se présente comme suit :

*Tableau 3- Composition et attributions du CCGP/ Niveau 3 – CSES SIRAT*

Comité	Composition	Acteurs	Responsabilité
<b>CCGP</b>	<b>Président</b>	Maire de la commune ou son représentant	- Coordonne le processus de gestion des plaintes et transfert les plaintes non résolues au niveau supérieur
	<b>1er Rapporteur</b>	Directeur des Affaires Domaniales et Environnementales (DADE)	- Appui dans le traitement des plaintes - Appui dans le paiement des PAP

Comité	Composition	Acteurs	Responsabilité
	<b>2ème Rapporteur</b>	Expert en Sauvegarde Sociale et genre du PMUD-GN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chargé de l'enregistrement des plaintes, d'accuser réception des plaintes reçues, traitées ou non et le retour d'information</li> <li>- Appui dans le traitement des plaintes et élaboration des procès-verbaux de décision (rapportage)</li> </ul>
	<b>Membres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 représentant de la Direction Départementale du Ministère du Cadre de Vie et des transports ;</li> <li>- Secrétaire exécutif ou son représentant</li> <li>- Directeur des Services Techniques de la Mairie ou son représentant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chargé de l'enregistrement des plaintes, d'accuser réception des plaintes reçues, traitées ou non et le retour d'information</li> <li>- Appui dans le traitement des plaintes et élaboration des procès-verbaux de décision (rapportage)</li> </ul>
<b>Documents et équipements d'appui</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiche de réception des plaintes (annexe 1)</li> <li>- Fiche de suivi de résolution des plaintes (annexe 2)</li> <li>- Registre d'enregistrement et de suivi des solutions aux plaintes (annexe 3)</li> <li>- Canevas de rapport mensuel de suivi des plaintes (annexe 4)</li> <li>- Formulaire type de procès-verbal de résolution des plaintes (annexe 5)</li> </ul>		

**NB** : En dehors des membres cités dans le tableau précédent, le CCGP peut faire appel à l'implication des structures techniques en cas de plaintes relevant de leur attribution.

Il a pour rôle de :

- sensibiliser et d'informer les populations bénéficiaires et autres parties prenantes sur le MGP au niveau local ;
- réceptionner, enregistrer, traiter et archiver les plaintes portées directement à son niveau par le plaignant ;
- réceptionner, enregistrer et traiter les plaintes et les réclamations non résolues au niveau 2 ;
- réceptionner, enregistrer et transférer les plaintes et griefs n'ayant pas pu être traités à son niveau 3 vers le niveau 4 ;
- notifier de la suite à donner à chaque plainte au plaignant ;
- rapporter et documenter tout le processus ;
- élaborer un rapport mensuel sur les plaintes reçues et traitées ou non traitées.

**NIVEAU 4 - Composition et rôle du Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)**

Il sera mis en place à la SIRAT et composé comme suit :

*Tableau 4- Composition et attributions du Comité National de Gestion des Plaintes\_(CNGP)  
Niveau 4 – CSES SIRAT*

<b>Comité</b>	<b>Composition</b>	<b>Acteurs</b>	<b>Responsabilité</b>
<b>CNGP</b>	<b>Président</b>	Directeur général de la SIRAT ou son Représentant	- Coordonne le processus de gestion des plaintes
	<b>Vice-Président</b>	Coordonnateur de l'Unité d'exécution du Projet PMUD-GN	- Appui dans la coordination du processus de gestion des plaintes et transfert les plaintes reçues et non résolues au niveau supérieur
	<b>Rapporteur/secrétaire</b>	Expert en Sauvegardes Sociale et genre de l'UEP PMUD-GN	- Accuser réception des plaintes traitées ou non et le retour de l'information au plaignant - Rapportage et archivages des plaintes
	<b>Membres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur Général du Développement Urbain ou son représentant</li> <li>- Directeur Départemental du Cadre de Vie et du transport en charge du Développement Durable (DDCVT) concerné ou son représentant</li> <li>- Expert en Sauvegarde environnementale de l'UEP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui au traitement et dans la réponse aux plaintes,</li> <li>- Sensibilisation et information sur le MGP</li> <li>- Appui dans le paiement des compensations</li> </ul>
<b>Documents d'appui au CNGP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiche de réception des plaintes (annexe 1)</li> <li>- Fiche de suivi de résolution des plaintes (annexe 2)</li> <li>- Registre d'enregistrement et de suivi des solutions aux plaintes (annexe 3)</li> <li>- Canevas de rapport mensuel de suivi des plaintes (annexe 4)</li> <li>- Formulaire type de procès-verbal de résolution des plaintes (annexe 5)</li> </ul>		

**NB :** En dehors des membres cités dans le tableau précédent, le comité peut faire appel à toute personne ressource nécessaire en fonction de la nature de la plainte.

Ses missions sont :

- sensibiliser et former les membres des comités locaux et communaux sur le MGP ;
- réceptionner, enregistrer, traiter et archiver des plaintes portées directement à son niveau par le plaignant ;
- réceptionner, enregistrer, traiter et archiver les plaintes non traitées ou non résolues aux niveaux 1, 2 et 3 ;
- faire le suivi du fonctionnement des comités aux niveaux 1, 2, 3 et 4 de gestion des plaintes ;
- proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;
- faire le suivi, la supervision, le rapportage, la capitalisation et l'archivage de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes.

Le comité national de gestion des plaintes doit, dans les conditions normales, donner solution aux préoccupations du plaignant. Il est l'organe suprême de résolution des cas de plaintes à l'amiable et de recours non réglés par les Comités installés aux niveaux 1, 2, 3 et 4.

En cas de non-résolution d'une plainte par ce comité, le plaignant peut faire recours à la Justice.

#### **4.5.3. Description de la procédure de gestion des plaintes**

La procédure se décline en huit (08) étapes ci-après décrites :

##### **Etape 1- Réception, enregistrement et accusé réception des plaintes par le comité**

La réception et l'enregistrement des plaintes permettent à toute personne physique ou morale de faire parvenir sa plainte ou réclamation aux différentes instances du MGP.

Ces plaintes sont émises de manière anonyme si la situation est complexe dans l'optique de garantir la protection du plaignant et de permettre une enquête à l'insu de la personne ou entité mise en cause.

Les structures de gestion des plaintes aux différents niveaux (quartier, arrondissement, communal et national) doivent disposer d'un registre des plaintes. Toutes les plaintes introduites seront réceptionnées et enregistrées par les secrétaires des comités des différents niveaux d'intervention pour faciliter leur archivage et suivront les différentes étapes pour leur traitement. Le secrétaire du Comité délivre un accusé de réception au plaignant contre signé par le Président du Comité de Gestion de Plaintes/réclamation dans les 48 heures à partir de la date de réception pour enregistrer la plainte dans les registres. Des registres physiques seront ouverts à tous les niveaux de gestion des plaintes.

Ainsi, les personnes désireuses de déposer une plainte ont la possibilité de le faire à quatre (04) points de recueil de plaintes où des registres seront ouverts :


- Comité de Quartier de Gestion des Plaintes (CQGP) (niveau 1 du MGP). A ce niveau, un registre sera déposé auprès de chaque chef quartier (président) et la fiche de réception des plaintes sera mise à la disposition de chaque membre des comités. Ces derniers devront accuser réception de chaque plainte physique/verbale reçue et la transmettre au

secrétaire du comité pour l'enregistrement dans un délai de 2 jours à compter de la date de dépôt de la plainte.

- Comités d'Arrondissement de Gestion des Plaintes de (CAGP) (niveau 2 du MGP). A ce niveau, un registre sera déposé au niveau du secrétariat du chef d'arrondissement (président) et la fiche de réception des plaintes sera mise à la disposition de chaque membre du comité. Ces derniers devront accuser la réception de chaque plainte physique/verbale reçue et le transmettre au secrétaire du comité pour son enregistrement dans un délai de 2 jours à partir de la date de dépôt de la plainte.
- Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) (niveau 3 du MGP). A ce niveau, un registre sera déposé au niveau du secrétariat administratif de la mairie et la fiche de réception des plaintes sera mise à la disposition de chaque membre du comité. Ces derniers devront accuser la réception de chaque plainte physique reçue et le transmettre au rapporteur du comité pour son enregistrement dans un délai de 2 jours à partir de la date de dépôt de la plainte.
- Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP). Le registre à ce niveau sera déposé au secrétariat de l'Unité d'Exécution du Projet (niveau 4 du MGP). Le secrétariat de l'UEP devra accuser réception des plaintes qui lui parviennent et les transmettre au Coordonnateur pour l'enregistrement dans un délai de 2 jours à partir de la date de dépôt de la plainte.

Toutes les plaintes reçues au niveau des lieux de dépôt prévus par le présent mécanisme seront enregistrées dans les délais précisés par ceux qui en sont chargés tel que détaillé précédemment dans un registre où l'évolution de leur traitement sera renseignée.

Par ailleurs, les informations essentielles sur le MGP seront mises à la disposition des communautés bénéficiaires ainsi que toutes les parties prenantes grâce à la mise en œuvre du plan succinct de communication et de diffusion du mécanisme. Celles-ci seront communiquées de façon claire et sous la forme appropriée aux groupes cibles visés. Les différents lieux de dépôt des plaintes ou réclamations ainsi que la procédure à suivre seront également vulgarisés.

-  **Accusé de réception :** Les membres des instances ayant reçu la plainte (membres des CQGP, CAGP, CCGQ et membres de la CNGQ) doivent informer le ou les plaignants que la plainte a bien été reçue, qu'elle sera enregistrée et évaluée pour déterminer sa recevabilité. L'accusé de réception est délivré par les membres aux niveaux des comités 1 et 2 (CQGP et CAGP) ayant reçus la plainte, les rapporteurs au niveau du CCGP du CNGP dans un délai de deux (02) jours au maximum pour les plaintes déposées par courrier formel et électronique. Lorsque le plaignant dépose lui-même la plainte (appel téléphonique, envoi d'un sms, orale par échanges présents), l'accusé de réception lui est remis ou communiqué immédiatement par la remise au plaignant du numéro de référence de la plainte. Lorsque la plainte est émise par une voie anonyme, elle est traitée dans les mêmes délais et diffusée après une proposition de réponse dans la zone de provenance de la plainte. Cette catégorie de plainte ne nécessite pas un accusé de réception au préalable.

NB : L'accusé de réception se fera dans un délai de deux (02) jours au maximum à partir de la date de l'enregistrement sous forme écrite, appel ou orale et comportera en plus du numéro de la référence de la plainte, des informations concernant les étapes suivantes de la procédure, les délais et les coordonnées de contact d'un membre du comité chargé du traitement de la plainte.

## **Etape 2 : Evaluation et enquête sur les plaintes enregistrées**

✚ Evaluation de la recevabilité : Après réception de la plainte/réclamation, une réunion est convoquée par le président du comité pour examiner la plainte enregistrée et donner une réponse aux plaignants. Lors de ce tri, le comité devra s'assurer que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet PMUD-GN. Il recherchera le lien entre les faits évoqués, les activités et les impacts du projet. L'évaluation de l'éligibilité se fait dans un délai de deux (02) jours à partir de la date de réception. Elle est notifiée aux plaignants par la voie qu'il aura lui-même choisie (courrier, appel, sms, e mail). Elle permettra de savoir si le cas doit être traité (**Plainte recevable**) ou non (**Plainte irrecevable**) dans le cadre du MGP :

Au cas où la **plainte ne serait pas éligible** (Si la plainte n'a aucun rapport avec les activités du Projet), le comité local, à travers le Secrétaire informera par écrit/ou par appel téléphonique le plaignant de la non-éligibilité de sa plainte dans les 24 heures à partir de la date de réception. En cas d'insatisfaction du plaignant, le président du comité peut lui, donner des orientations possibles (informe le plaignant de la voie à suivre en lui indiquant les services compétents qui sont en mesure de traiter sa plainte). Le secrétaire informera le plaignant par appel téléphonique pour le retrait de l'accusé de réception.

Au cas où la plainte serait éligible (Si les plaintes concernent les activités du projet), dès sa réception, le Secrétaire du comité procédera à son enregistrement dans le registre conçu à cet effet.

Un accusé de réception de l'éligibilité de la plainte en version hard différent de l'accusé de réception de la plainte doit être établi et délivré au plaignant par le secrétaire et contresigné par le Président du Comité dans les 48 heures qui suivent. Le secrétaire informera le plaignant par appel téléphonique pour le retrait de l'accusé de réception.

Une classification des plaintes dans des chemises doit être faite par le secrétaire du Comité selon qu'elles soient de nature « sensible » ou « non sensible » de façon que les plaintes soient traitées conformément à la stratégie et à la procédure appropriées.

✚ Enquête sur les plaintes enregistrées

Le but de cette étape est de chercher à comprendre le point de vue du plaignant sur la question et ce qui devrait à son sens être fait à ce sujet. L'enquête peut alors se poursuivre par l'analyse des circonstances de la plainte, des entretiens avec les parties impliquées et des concertations avec les parties prenantes pertinentes. Tout au long de cette étape, il est recommandé de rester très attentif au ressenti du plaignant.

Bien qu'une réaction rapide de la part des membres des comités au niveau 1, 2 et 3 (CQGP, CAGP et CCGP) mis en place puisse suffire à résoudre plusieurs types de plaintes, ceux qui ne pourront pas être résolues ou qui comporteront un aspect technique complexe peuvent nécessiter un examen plus approfondi. Dans ce cas, les experts en sauvegarde environnementale et sociale se chargeront d'une investigation approfondie sur le terrain avant une proposition de réponse ou non.

Les plaintes sensibles seront systématiquement transmises aux structures agréées à les gérer dans la zone concernée. L'expert en sauvegarde sociale se chargera de faire un suivi de la gestion des plaintes sensibles.

Pour vérifier, il revient aux Comités de conduire l'enquête relativement à la nature de la plainte (*sensible ou non sensible*) : *sous la responsabilité du président des comités dans un délai maximum d'une (1) semaine* :

- ***Dans le cas des plaintes de nature non sensible***, le Comité et le personnel du prestataire de service (entreprise des travaux ou de mission de contrôle, prestataire de service ou autres partenaires) examineront la plainte conformément au cahier de charge de ce prestataire et s'en occuperont directement.
- ***Dans le cas des plaintes de nature sensible***, l'enquête sera menée de manière confidentielle auprès d'un nombre limité de personnes.

*Dans le but d'aboutir à une résolution conséquente, les plaintes pourraient faire l'objet d'une enquête conjointe, des dialogues, des négociations etc. Dans ce cadre, il sera nécessaire de faire recours, en plus des membres du comité, à d'autres personnes ressources ou compétentes (administratives, techniques, etc.).*

Qu'elles soient sensibles ou non, le traitement des plaintes par le CNGP ne doit en aucun cas excéder cinq (05) jours après l'accusé de réception. Pour les cas de viol liés aux plaintes sensibles, leur gestion se fait systématiquement donc sans délai.

Un bon processus d'enquêtes dans le cadre de la gestion des plaintes doit veiller à la bonne compétence des participants aux enquêtes, la transparence dans le processus de résolution des plaintes, la confidentialité dans le traitement et la résolution de certaines plaintes selon le niveau de sensibilité des informations et l'impartialité pour assurer l'égalité dans le traitement et la résolution des plaintes.

### **Etape 3 : Propositions de réponse**

L'instance du MGP saisie doit produire l'un des trois (3) types de réponses : i) Action directe visant à résoudre le problème (sensibilisation, formation, dédommagement, conciliation ou médiation) ; Les solutions retenues suite aux investigations seront notifiées au plaignant par lettre. Cette lettre précisera aussi les moyens de mise en œuvre des solutions et les acteurs devant y contribuer. L'action correctrice sera entamée deux (02) jours après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues.

Le comité en charge du traitement de la plainte et le plaignant assureront le suivi de l'application des actions retenues. Un procès-verbal signé par les différentes parties sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions ;(ii) Évaluation supplémentaire et engagement avec le plaignant et les autres parties prenantes

pour déterminer conjointement la meilleure solution. Dans certains cas, des actions telles qu'une évaluation approfondie (enquête, des visites de terrain, des recueils de témoignage, des expertises techniques), seront nécessaires. La nécessité d'une vérification large et approfondie, par les membres des divers comités de gestion des plaintes peut aboutir à une enquête conjointe, des dialogues, des négociations ou arbitrages pour une résolution conséquente ;(iii) Rejet de la plainte, soit parce qu'elle ne répond pas aux critères de base, soit parce qu'un autre mécanisme est plus qualifié pour traiter la réclamation ou parce qu'elle ne relève pas du périmètre ou des interventions du projet. La lettre du rejet adressée au plaignant dans un délai de deux (02) jours ouvrables après l'enquête, comportera un argumentaire justifiant le rejet et les voies de recours possibles selon les dispositions prévues par le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes.

Par ailleurs, les termes des réponses issues du traitement d'une plainte devront être adaptés à

- l'expéditeur sur les plans intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :
- les explications sur le choix de traitement ;
- les procédures qui s'en suivront ;
- les voies de dialogue nécessaires pour apporter plus d'éclaircissements en cas de besoin;
- l'orientation vers les organisations judiciaires proposées pour les cas qui dépassent le MGP.
- le temps pour finaliser le traitement et proposer la résolution.

**Si le plaignant est d'accord** (accord constaté dans les rapports et PV de séances), on passe à la mise en œuvre des réponses proposées, à savoir, soit l'action directe du comité de gestion des plaintes, soit un examen approfondi, soit le transfert du dossier. Le délai pour la proposition de réponse sera au maximum cinq (05) jours après l'enquête sur la plainte.

**Si le plaignant conteste** la décision de non-recevabilité, rejette l'action directe proposée ou refuse de participer à une procédure plus approfondie d'évaluation et d'engagement des parties prenantes, l'instance de règlement doit clarifier les raisons du refus du plaignant, fournir des informations supplémentaires et si possible réviser l'approche proposée.

**Si un accord n'est toujours pas trouvé**, l'équipe en charge du MGP doit s'assurer que le plaignant comprend quels autres recours peuvent être disponibles, à travers le système administratif ou judiciaire, et doit documenter l'issue des discussions avec le plaignant en indiquant clairement les options qui ont été offertes et les raisons de leur rejet par le plaignant.

NB : pour ce qui est des plaintes anonymes émises, les chefs quartiers se chargeront de relayer et de diffuser dans la zone de provenance de la plainte, les informations sur la solution trouvée à la plainte ou au grief. Dans tous les cas, toutes les plaintes émises doivent être traitées dans les délais énoncés et un retour est fait directement ou indirectement au plaignant.

#### **Etape 4 : Mise en œuvre des mesures correctrices**

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue, l'étape finale consistera en la mise en œuvre de la réponse proposée, le suivi des résultats et la conclusion de la plainte. Les différents comités de gestion des plaintes doivent s'assurer que les causes profondes des plaintes ont été traitées, que les résultats sont conformes à l'esprit des plaintes émises et que le plaignant (e) est satisfait du fait que la plainte a été traitée de façon juste et équitable et que les mesures qui ont été prises apportent une solution satisfaisante.

La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution du comité de gestion des plaintes ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties surtout du/de la plaignant/e pour éviter toute forme d'insatisfaction. La procédure de mise en œuvre de l'action ou des actions correctrice(s) sera entamée deux (02) jours ouvrables après l'accusé de réception par le/la plaignant/e, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite de l'accord du/de la plaignant/e consigné dans un PV de consentement. L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un procès-verbal signé par le/la Président/e du comité de gestion des plaintes et le/la plaignant/e, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

#### **Etape 5 : Recours ou réexamen et révision de la réponse**

Plusieurs cas peuvent conduire au recours :

- Impossibilité de parvenir à un accord avec le plaignant sur la réponse proposée ;
- Conflit impliquant de multiples parties prenantes où la procédure d'évaluation a conclu à l'impossibilité d'une approche coopérative.

Dans ces cas, les instances doivent examiner la situation avec le plaignant et voir si une modification de la réponse peut satisfaire le plaignant et les autres parties prenantes. Si ce n'est pas le cas, les instances doivent communiquer au plaignant les autres alternatives potentielles par écrit, notamment les mécanismes de recours judiciaires ou administratifs. Quel que soit le choix du plaignant, il est important que les instances motivent les décisions rendues et documentent par la même occasion toute la procédure. Cette intervention devra tenir dans un délai maximal de 10 jours ouvrables à compter de la manifestation du désaccord du plaignant, et doit être documentée.

#### **Etape 6 : Retour d'information et suivi de la plainte**

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue, l'étape finale consistera en la mise en œuvre de la réponse proposée, le suivi des résultats et la conclusion de la plainte. Les différents comités de gestion des plaintes doivent s'assurer que les causes profondes des plaintes ont été traitées et que les résolutions sont conformes à l'esprit des plaintes émises. L'UEP veillera particulièrement à un règlement à l'amiable de tous les différends. Une fois que

l'ensemble des protagonistes seront mis d'accord sur les solutions appropriées, une réponse de la plainte ou la réclamation sera envoyée au plaignant. L'UEP veillera au quotidien à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité du projet par les communautés de base. Dans sa démarche, il sera privilégié la résolution de toutes les plaintes ou griefs à l'amiable. Une attention particulière dans le traitement et la résolution des plaintes sera accordée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables affectées par le projet.

### **Etape 7- Clôture de la plainte**

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la médiation est satisfaisante pour les parties prenantes en particulier pour le plaignant et mène à une entente prouvée par un Procès-Verbal signé des deux parties.

La clôture du dossier intervient au bout de trois (03) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse pour les instances intermédiaires et de cinq (5) jours ouvrables pour l'instance nationale.

### **Etape 8- Rapportage et archivage**

Toutes les plaintes traitées dans le cadre du MGP du PMUD-GN seront enregistrées dans un dossier Excel nommé "**Registre de traitement**" cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution, pour les instances locales ou intermédiaires ; et six (06) jours ouvrables pour l'instance nationale.

Le registre sera une base de données simple et adaptée conçue à cet effet. Cette opération permettra de documenter le processus de traitement des plaintes et de tirer les leçons nécessaires. Elle mettra en exergue entre autres, les problèmes soumis le plus fréquemment, le statut des plaignants, les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques et les difficultés.

En ce qui concerne les plaintes VBG/EAS/HS, ces rapports ne comprendront que des informations non identifiables (type de violence, sexe et âge du survivant (mineur / adulte), lien avec le Projet et si l'orientation vers les services a été proposée).

Ensuite des rapports périodiques (Trimestrielle et annuelle) qui explicitent les plaintes relatives aux problèmes systémique de mise en œuvre et celles qui sont individuelles seront élaborés.

L'archivage s'opérera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions, des missions de terrains, des investigations qui auront été nécessaires au traitement de la plainte seront consignés dans le dossier de la plainte.

Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : (i) les plaintes reçues ; (ii) les solutions trouvées et ; (iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions ; (iv) les difficultés surmontées.

Ces différents systèmes d'archivage seront sécurisés soit par des codes soit par des armoires avec un système de condamnation avec clé et/ou cadenas.

Si le désaccord persiste au niveau de toutes les instances du mécanisme de gestion, le plaignant pourra , s'il juge nécessaire faire recours à la justice.

#### 4.5.4. Mode opératoire du MGP

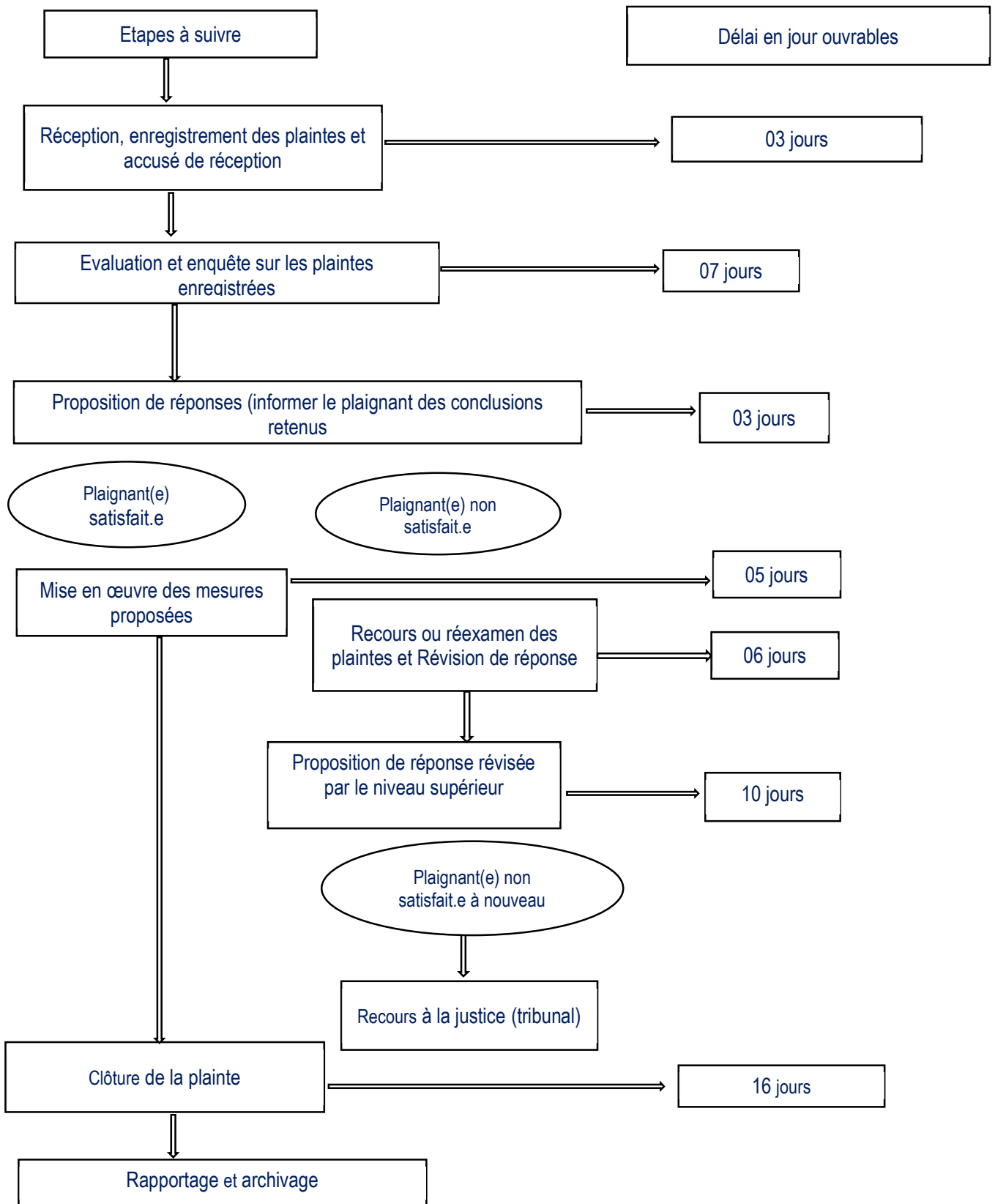


Figure 2- Dispositif de gestion des plaintes du PMUD-GN – CSES SIRAT

## 4.6) Procédure de gestion des plaintes sensibles

Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas de corruption, de fraude, d'exploitation et d'abus sexuel, de harcèlement sexuel, de mariage avec des enfants, de viol, de traite de personnes, de faute grave ou de négligence professionnelle ayant entraîné une blessure grave ou mort de personne.

### 4.6.1. *Gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS*

#### 4.6.2.1. Structures agréées pour la gestion d'une plainte VBG/EAS/HS

Les plaintes sensibles doivent être immédiatement prises en charge par le GUPS le plus proche de la zone du/de la plaignant/e. En cas d'agression sexuelle, les premières heures peuvent s'avérer critiques pour la santé physique de la victime. Une prise en charge médico-psychologique est nécessaires car certains traitements médicaux vitaux ne sont efficaces qu'au cours de ce laps de temps. Une attente trop longue peut entraîner de graves complications qui peuvent être fatales ou conduire à la perte des preuves médico-légales. Ses plaintes sont systématiquement transmises aux structures agréées et solutionnés.

Le tableau ci-dessous présente les structures agréées pour la gestion des plaintes sexuelles et non sexuelles dans les communes du Grand Nokoué.

## Structures spécialisées présentes dans les communes

Communes	Cotonou	Sèmè-Kpodji	Porto-Novo	Ouidah	Abomey-Calavi
Structures spécialisées (sexuelle)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GUPS</li> <li>- PF INF</li> <li>- Police Républicaine (Commissariat, OCPM, Brigade des mœurs)</li> <li>- Centre de santé</li> <li>- CIPEC-VBG</li> <li>- Tribunal (SSJ, Procureur, Juge du pôle des mineurs) et cours</li> <li>- ONG (Ya tchéGbo)</li> <li>- CAPE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GUPS</li> <li>- PF INF</li> <li>- Police Républicaine (Commissariat)</li> <li>- Centre de santé</li> <li>- Tribunal (SSJ, Procureur, Juge du pôle des mineurs)</li> <li>- ONG</li> <li>- CAPE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GUPS</li> <li>- PF INF</li> <li>- Police Républicaine (Commissariat)</li> <li>- Centre de santé</li> <li>- Tribunal (SSJ, Procureur, Juge du pôle des mineurs)</li> <li>- ONG</li> <li>- CAPE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GUPS</li> <li>- PF INF</li> <li>- Police Républicaine (Commissariat)</li> <li>- Centre de santé</li> <li>- Tribunal (SSJ, Procureur, Juge du pôle des mineurs)</li> <li>- ONG</li> <li>- CAPE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GUPS</li> <li>- PF INF</li> <li>- Police Républicaine (Commissariat, Brigade des mœurs)</li> <li>- Centre de santé</li> <li>- Tribunal (SSJ, Procureur, Juge du pôle des mineurs)</li> <li>- ONG (Ya tchéGbo)</li> <li>- CAPE</li> </ul>
Non sexuelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BEF</li> <li>- CRIET</li> <li>- Brigade criminelle</li> <li>- Interpol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BEF</li> <li>- CRIET</li> <li>- Brigade criminelle</li> <li>- Interpol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BEF</li> <li>- CRIET</li> <li>- Brigade criminelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BEF</li> <li>- CRIET</li> <li>- Brigade criminelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BEF</li> <li>- CRIET</li> <li>- Brigade criminelle</li> </ul>

#### 4.6.2.2. Réception et enregistrement d'une plainte VBG/EAS/HS

Les plaintes VBG/EAS/HS seront reçues et traitées prioritairement par les GUPS. Au niveau de chaque commune, le/s représentant/e/s des structures impliqué/e/s dans la gestion des VBG (GUPS, CS, Police, etc.) seront les points focaux du Projet dans la gestion des cas sensibles.

Par ailleurs, afin d'encourager les plaignant/e/s à se confier et à parler sans crainte, dans la confidentialité totale, le numéro vert de la SIRAT seront communiqués à toutes les parties prenantes et affichés sur les bases des entreprises et sites des travaux.

Au cas où des plaintes VBG/EAS/HS, sont reçues au niveau des comités classiques de gestion des plaintes non sensibles (CQGP, CAGP, CCGP, CNGP) elles seront immédiatement référées par les membres desdits comités aux services VBG identifiés (GUPS, CS, et Police, etc.) au niveau de la commune. Lorsque la plainte est reçue par les services compétents impliqués dans la gestion des plaintes sensibles, ces derniers doivent sans délai informer le comité national de gestion des plaintes sensibles dans les 24 heures suivantes la réception de la plainte, qui à son tour informera la Banque Mondiale.

Lorsque la plainte est reçue par les services compétents impliqués dans la gestion des plaintes sensibles, ces derniers doivent sans délai informer la Banque Mondiale des plaintes sensibles dans les 24 heures suivantes la réception de la plainte d'EAS/HS.

A cet effet, un registre séparé, sécurisé et confidentiel, sera disponible pour l'enregistrement des plaintes VBG/EAS/HS.

##### a. Vérification de la plainte VBG/EAS/HS

L'investigation ne doit pas être une enquête extra protocole de référencement. Il sera question de confirmer le lien entre la plainte et le Projet et les CGP ne tenteront aucunement d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur/trice présumé/e., car cela relève du travail des GUPS.

Au cours du processus de vérification, l'identité de la victime sera tenue confidentielle par le comité ayant reçu la plainte. Un suivi rigoureux sera fait par l'UEP à travers l'expert en sauvegarde sociale.

Dans le cas où les vérifications confirment que les allégations de VBG/EAS/HS sont avérées, cela implique qu'il y a eu manquement au code de bonne conduite signé par la personne impliquée. Aussi les mesures disciplinaires suivantes, sans préjudice des mesures juridiques, seront prises par le projet :

- la suspension de la relation de travail (sans solde), pour une période minimale d'un mois et une période maximale de six mois ; ou
- le licenciement sans préavis pour faute lourde.

En plus de ces sanctions, la juridiction béninoise sanctionne avec la dernière rigueur les faits de VBG/EAS/HS « tolérance zéro ». Le dossier sera transmis aux autorités compétentes pour que la justice soit faite et cela après le consentement éclairé du/de la survivant(e) et/ou sa famille.

### b. Prise en charge des survivants(es) des plaintes sensibles

La prise en charge des cas de VBG est assurée par les CIPEC-VBG à Cotonou qui sont installés dans les Centres Hospitaliers Universitaires Départementaux, et par des ONG. Cette prise en charge regroupe les cinq composantes qui sont administrées de façon intégrée par un assistant social, un psychologue, un médecin et un juriste en collaboration avec les différents acteurs. Le processus de prise en charge des victimes de VBG est itératif et fondé sur les principes de respect des droits humains, de la participation et de l'inclusion. Le GUPS coordonne l'ensemble des interventions, la collecte des données et le rapportage sur la gestion des cas. Le PF/INF conduit le volet de la prise en charge relatif à l'assistance juridique et judiciaire aux victimes qu'il oriente vers les autres prestataires de services multisectoriels selon leurs besoins selon la Politique opérationnelle Standardisée (POS)/VBG du Bénin et conformément à la loi n°2018-14 du 02 juillet 2018 portant code de procédure pénale en République du Bénin modifiée et complétée par la loi N°2025-06 du juillet 2025 et la loi n°2022-37 du 20 décembre 2022 modifiant et complétant les lois portant organisation judiciaires au Bénin.

L'expert en sauvegarde sociale et genre s'appuiera sur les structures déconcentrées du MASM, notamment les GUPS, pour organiser des séances de sensibilisation sur cette catégorie de plaintes. Les lieux de réception des plaintes ainsi que les démarches à mener en vue de garantir la confidentialité de tout le processus seront largement diffusés auprès des bénéficiaires. Les CGP du MGP, seront également associés à ces différentes séances pour leur permettre de savoir à qui référer ce genre de plaintes au cas où ils en recevront. Les indications sur les structures de prise en charge des VBG seront affichées dans toutes les communes et les lieux d'exécution des activités du projet. Ainsi, la sécurité et l'accès aux soins de première nécessité, priorité pour la Banque Mondiale, étant acquis, tous les acteurs intervenant sur la gestion des plaintes sensibles devront agir selon l'approche centrée sur les survivants (es) (« survivor-based approach ») et donc dans le strict respect des principes de confidentialité, de sécurité, de respect et de non-discrimination.

### c. Rapportage des plaintes et archivage des plaintes VBG/EAS/HS

Pour mémoire, seules les informations non identifiables sur les victimes peuvent figurer dans les rapports (Attribution d'identifiants uniques aux victimes). Il est indiqué si la victime a reçu des services et la durée de traitement de la plainte en question.

L'archivage physique et électronique des plaintes sensibles se fait dans un délai raisonnable à compter de la fin du rapportage. Les pièces des plaintes VBG/EAS/HS seront conservées au niveau de l'UEP par l'expert en Sauvegardes sociale dans un espace à verrouiller pour garantir la confidentialité.

*d. Dispositif de la gestion des plaintes VBG/EAS/HS*

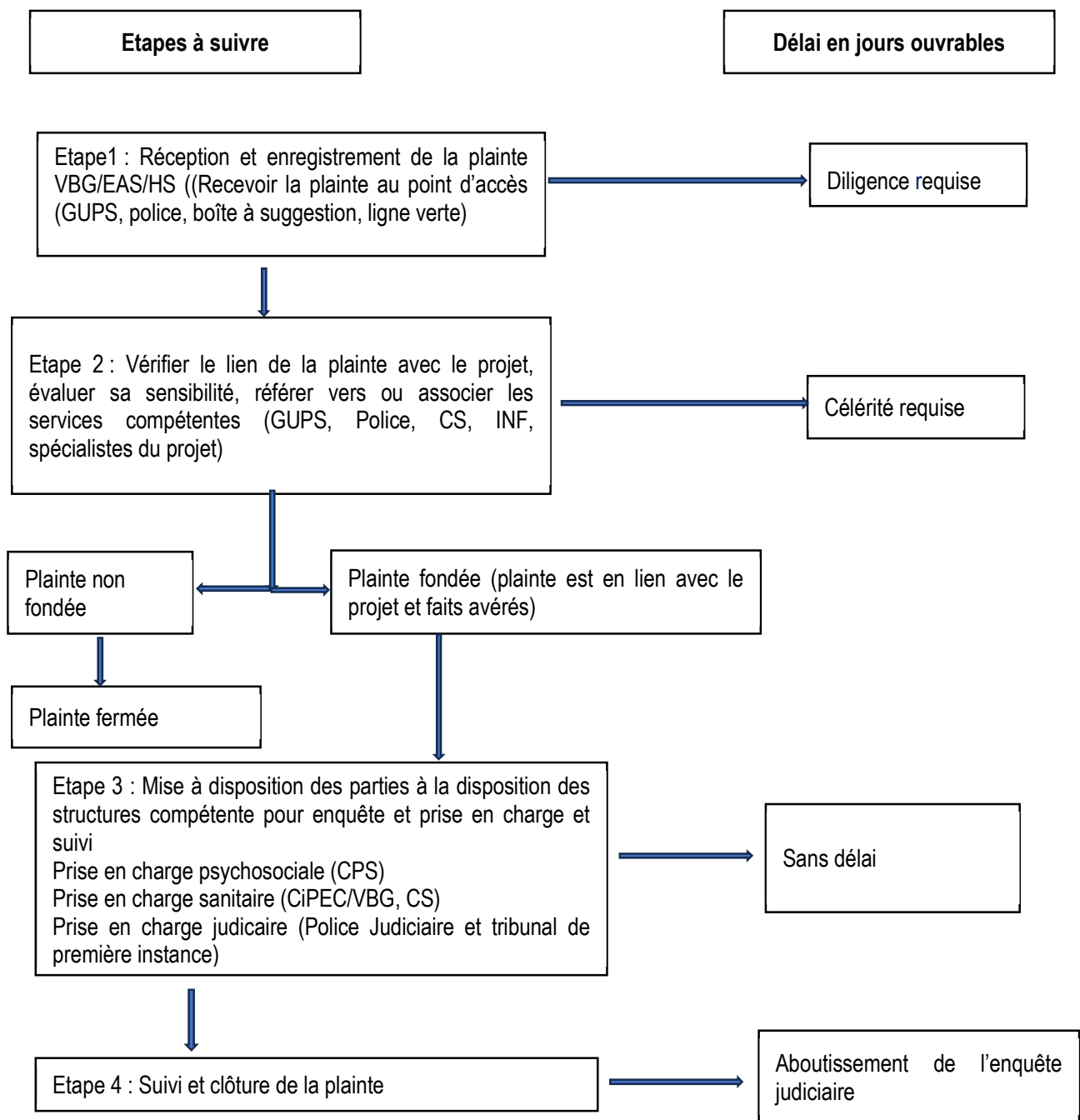


Figure 3- Dispositif de gestion des plaintes sensibles du PMUD-GN – CSES SIRAT

**4.6.2. Gestion des plaintes liées aux travaux**

Conformément aux exigences de la NES 2 « Emploi et conditions de travail » et du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) du projet, un mécanisme de gestion des plaintes distinct et dédié aux travailleurs du projet sera établi par les entreprises contractantes. Ce mécanisme spécifique aux travailleurs est décrit dans le Plan de Gestion de la Main-d'œuvre (PGMO) du projet. Les plaintes relatives aux conflits du travail visées dans la Catégorie 5

concernent uniquement les plaintes émanant des communautés affectées ou de tiers en lien avec les conditions de travail sur les chantiers, et ne se substituent pas au mécanisme interne réservé aux travailleurs.

Les entreprises organiseront des séances de sensibilisation à l'endroit des communautés affectées par le projet des risques liés au VBG. Elles informeront leur personnel, et les nouveaux embauchés, intérimaires ou journaliers à l'arrivée sur site, du contenu du règlement, du code de bonne conduite et des procédures internes relatifs aux Violences Basées sur le Genre (VBG);

Dans le cas où les vérifications faites par le comité éthique confirment que les allégations de VBG/EAS/HS sont avérées, cela implique qu'il y a eu manquement au code de bonne conduite signé par la personne impliquée. Aussi les mesures disciplinaires, sans préjudice des mesures juridiques, seront prises par le projet :

- la suspension de la relation de travail (sans solde), pour une période minimale d'un mois et une période maximale de six mois ; ou
- le licenciement sans préavis pour faute lourde.

En plus de ces sanctions, la juridiction béninoise sanctionne avec la dernière rigueur les faits de VBG/EAS/HS « tolérance zéro ».

Afin de prévenir la survenance des plaintes sensibles, les mesures suivantes doivent être prise par les entreprises :

- Elaborer un code de conduite mettant en exergue, les mesures de prévention contre les VBG
- Sensibiliser tous les travailleurs sur le contenu du code de bonne conduite
- Prévoir/appliquer des sanctions à tous les contrevenants.

En ce qui concerne le traitement des plaintes émanant des communautés affectées ou de tiers en lien avec les conditions de travail sur les chantiers, des Comités Locaux seront également installés.

- **Premier niveau : Comité local de Gestion des Plaintes**

Le projet s'appuiera sur les structures existantes pour le traitement des plaintes ordinaires en lien avec les activités des sous-projets. Les membres de ces comités locaux seront formés aux principes du traitement des plaintes dans le cadre du projet.

Les CLGP comprendront des membres permanents et des membres non permanents.

Les membres des CLGP des travaux se présentent comme suit :

- Membres permanents :
  - le Chef de la mission de Contrôle (président du CLGP) ;
  - un (01) représentant de l'UEP-PMUD-GN, il assure le Secrétariat du Comité) ;
  - deux (02) Responsables HSE (mission de contrôle & entreprise des travaux) ;
- Membres non permanents :
  - Le Chef du quartier du plaignant ou son représentant ;

- le président de l'association des jeunes ou son représentant ;
- la présidente de l'association des femmes ou sa représentante.

Il convient de signaler que tous les acteurs locaux chargés du traitement des plaintes bénéficieront d'une formation sur le MGP.

Les membres des comités locaux se réuniront selon l'urgence des plaintes pour leur examen et traitement. Le secrétaire de chaque séance seront chargés de faire un retour au requérant dans un délai de trente (30) jours ouvrés au maximum après le dépôt de sa plainte.

Un procès-verbal de résolution des plaintes traitées de façon satisfaisante au niveau des Comités locaux sera dressé et signé par toutes les parties ainsi que les formulaires de clôture desdites plaintes. Les décisions prises seront transmises à l'expert en Sauvegarde Sociale pour approbation avant exécution. Les plaintes non résolues par les CLGP seront transmises au Comité Communal de Gestion des plaintes.

#### ▪ **Deuxième niveau : le Comité Communal ou Municipal de Gestion des Plaintes**

Dans le but de favoriser le règlement des plaintes qui surviendraient dans le cadre de la mise en œuvre du Projet, un Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) sera mis en place, dans chaque commune abritant les travaux du Projet. Le CCGP sera logé à la mairie et sera présidé par le Directeur Technique de la mairie.

Ce comité compte également des membres permanents et des membres non permanents décrits comme suit :

- Membres permanents :
  - le Directeur Technique de la mairie (président du comité communal de gestion des plaintes) ;
  - deux (02) représentants de l'UEP PMUD (Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Environnement, ces derniers assurent le Secrétariat du Comité);
  - un (01) représentant de la mission de contrôle (le chef de mission) ;
  - deux (02) Responsables HSE (mission de contrôle & entreprise des travaux) ;
  - un (01) représentant de la Direction département du Cadre de Vie et des Transports en charge du Développement Durable.
- Membres non permanents :
  - Chef/président du quartier du plaignant ou son représentant ;
  - le président de l'association des jeunes ou son représentant ;
  - la présidente de l'association des femmes ou sa représentante.

Une fois les CCGP mis en place, un point focal sera désigné au niveau de chaque mairie pour l'enregistrement des plaintes. La réception des plaintes à la mairie se fera deux (02) fois par semaine (jours à déterminer selon les cas) de 8h à 16h.

Les contacts des personnes désignées seront divulgués au niveau des communautés et de bases des entreprises accueillant le projet. Ce deuxième niveau de règlement des plaintes

traitera aussi bien les plaintes n'ayant pas trouvé de solutions satisfaisantes au niveau du Comité local que les nouvelles plaintes soumises directement aux services techniques des mairies.

Lorsqu'un accord est trouvé avec le plaignant, un PV est signé par le Président du Comité et les différents protagonistes ainsi qu'un formulaire de clôture dûment rempli et signé par les parties.

Si aucun accord n'est trouvé avec le plaignant au niveau du CCGP, la plainte est alors transmise au Comité National de Gestion des plaintes.

Les relations de travail sont parfois conflictuelles à cause des intérêts en jeu, souvent contradictoires : recherche de gains sans cesse croissant pour l'employeur et recherche permanente d'amélioration des conditions de travail et de vie pour les travailleurs.

Il existe deux sortes de conflits de travail : conflit individuel et conflit collectif.

- le conflit individuel de travail est celui qui oppose, en cours d'emploi ou à l'occasion de la rupture du contrat de travail, un travailleur à son employeur ;
- le conflit collectif de travail est celui qui oppose une collectivité de salariés organisés ou non en groupement professionnel à un employeur ou à un groupe d'employeurs. Il est caractérisé par la nature collective de l'intérêt en jeu.

La procédure de règlement des conflits de travail diffère selon le type de conflit (individuel ou collectif).

Le traitement et la résolution des plaintes se feront suivant la procédure décrite ci-dessous

- **Dépôt et enregistrement** : Une fois la plainte introduite suivant l'un des canaux identifiés plus haut, un accusé de réception rapide sera émis au plaignant, avec numéro d'enregistrement de la plainte ;
- **Analyse et enquête** : Évaluation de la plainte pour déterminer sa recevabilité et comprendre les problèmes soulevés.
- **Résolution** : Recherche de solutions justes et appropriées par le dialogue et la négociation.
- **Communication** : Tenir le plaignant informé des différentes étapes du processus et de la décision finale.
- **Suivi** : Vérifier la satisfaction du plaignant et évaluer l'efficacité de la solution apportée.

Il est essentiel que les travailleurs soient conscients des possibilités qui leur sont offertes et comprennent les procédures pour déposer une plainte, même si elle est sensible ou exige une confidentialité particulière.

A cet effet, les travailleurs seront sensibilisés sur les procédures et à l'importance du mécanisme. Les responsables et les prestataires seront formés sur la gestion des plaintes à l'effet de traiter les cas de manière efficace.

En dehors des dispositions spécifiques que prendront les prestataires et fournisseurs, un NUMERO VERT (la ligne d'écoute) est mis en place dont le numéro 7414 et l'adresse mail (pmud\_gn@sirat.bj) prévus au niveau de l'UEP seront communiqués à tous les travailleurs.

### **4.6.3. Gestion des plaintes liées à l'Électrification des motos taxis**

En ce qui concerne le traitement des plaintes liées à ce sous-projet, les Comités Locaux seront également installés.

#### **▪ Premier niveau : Comité local de Gestion des Plaintes**

Les plaintes de ce sous-projet concerneront plus :

- Le prix d'achat élevé,
- l'autonomie limitée,
- l'insuffisance de points de recharge,
- Désagréments dûs aux dépôts des déchets électriques et électroniques,
- La corruption ou fraude ;
- L'extorsion et détournement de fonds ou de biens publics ;
- Le non-respect des engagements pris par le promoteur
- Qualité des équipements et matériels mis en place
- L'abus de pouvoir et d'autorité ;
- Inclusion/exclusion sociale ;
- Discrimination sociale ;
- Atteinte aux droits : droits humains, droits des travailleurs, ... ;
- Non-paiement des salaires à temps aux ouvriers/travailleurs des entreprises
- Violence basée sur le genre (VBG), harcèlement sexuel,
- Insatisfaction dans la prestation, désagrément au moment de l'activité.

Le CLGP comprend des membres permanents et des membres non permanents qui se présentent comme suit :

- Membres permanents :
  - un (01) représentant de l'USMEF (Président) ;
  - L'Ingénieur Equipement Urbain de l'UEP, il assure le Secrétariat du Comité ;
  - deux (02) experts de sauvegarde E&S de l'UEP de la SIRAT.
- Membres non permanents :
  - le responsable de la structure privée en charge des motos électriques ou son représentant ;
  - le responsable suivi-évaluateur de l'UEP.

Les membres des comités locaux se réuniront selon l'urgence des plaintes pour leur examen et traitement. Les secrétaires de chaque séance seront chargés de faire un retour au requérant dans un délai de trente (30) jours ouvrés au maximum après le dépôt de sa plainte.

Un procès-verbal de résolution des plaintes traitées de façon satisfaisante au niveau des Comités locaux sera dressé et signé par toutes les parties ainsi que les formulaires de clôture desdites plaintes. Les décisions prises seront transmises à l'expert en Sauvegarde Sociale pour approbation avant exécution. Les plaintes non résolues par les CLGP seront transmises au Comité National de Gestion des plaintes.

#### **4.6.4. Gestion des plaintes liées à la Professionnalisation des opérateurs de transport artisanal et renforcement de la surveillance et de la gestion de la sécurité routière et fluvio-lagunaire**

En ce qui concerne le traitement des plaintes liées à ce sous-projet, les Comités Locaux seront également installés.

Les plaintes de ce sous-projet concerneront plus :

- Le coût des taxes ;
- Incident/accident ;
- Le délai dans le traitement des dossiers
- La corruption ou fraude ;
- Le non-respect des engagements pris par le promoteur
- L'abus de pouvoir et d'autorité ;
- Inclusion/exclusion sociale ;
- Discrimination sociale ;
- Atteinte aux droits : droits humains, droits des travailleurs, ... ;
- Insatisfaction dans la prestation, désagrément au moment de l'activité,

Les CLGP comprendront des membres permanents et des membres non permanents et qui se présentent comme suit :

- Membres permanents :
  - (01) représentant de DGDU (Président)
  - (01) représentant de DAPMF
  - (01) représentant de CNSR
  - (01) représentant ANaTT
  - (01) représentant DTTA
  - (01) représentant de CODATU, il assure le Secrétariat du Comité ;
  - L'expert en Sauvegarde Social de l'UEP
- Membres non permanents :
  - le responsable suivi-évaluateur de l'UEP
  - L'expert en Sauvegarde Environnemental de l'UEP
  - L'Ingénieur en Equipement Urbain de l'UEP
  - (01) représentant des opérateurs de transport artisanal

Les membres des comités locaux se réuniront selon l'urgence des plaintes pour leur examen et traitement. Les secrétaires de chaque séance seront chargés de faire un retour au requérant dans un délai de trente (30) jours ouvrés au maximum après le dépôt de sa plainte.

Un procès-verbal de résolution des plaintes traitées de façon satisfaisante au niveau des Comités locaux sera dressé et signé par toutes les parties ainsi que les formulaires de clôture desdites

plaintes. Les décisions prises seront transmises à l'expert en Sauvegarde Sociale pour approbation avant exécution. Les plaintes non résolues par les CLGP seront transmises au Comité National de Gestion des plaintes.

#### 4.7) Délais de traitement des plaintes

L'efficacité du MGP dépend de la célérité dans le traitement des plaintes et la satisfaction des plaignants dans des délais déterminés et courts.

Le Tableau ci-après indique les délais prévus pour chaque étape du traitement des plaintes.

Ces délais supposent un traitement linéaire (c'est-à-dire sans renvoi à une étape précédente). Les délais ne devront pas être dépassés, mais les échéances fixées pourront évidemment être devancées.

Tableau 5- Délais de traitement des plaintes

Etapas	Délais Maximum	
	CLGP, CQGP, CAGP CCGP	CNGP
<b>Réception de la plainte</b>	Instantané (immédiatement) dès réception de la plainte	Instantané (immédiatement) dès réception de la plainte
<b>Enregistrement de la plainte</b>	1jour après réception de la plainte	1 jour après réception de la plainte
<b>Accusé de réception</b>	2 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte	2 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte
<b>Évaluation et le tri des plaintes</b>	2 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte	2 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte
<b>Enquête sur les plaintes ou traitement des plaintes</b>	03 jours ouvrables après l'accusé de réception.	05 jours ouvrables après l'accusé de réception
<b>Proposition de réponse aux plaintes</b>	03 jours ouvrables après l'enquête	03 jours ouvrables après l'enquête
<b>Mise en œuvre de la réponse</b>	05 jours après la date de proposition de réponse	06 jours après de la date de proposition de réponse
<b>Recours ou réexamen et révision de la réponse</b>	10 jours à partir de la réception de la notification de la réponse du comité de gestion des plaintes ayant délibéré	10 jours à partir de la réception de la notification de la réponse du comité de gestion des plaintes ayant délibéré
<b>Retour d'information, suivi et clôture de la plainte</b>	03 jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse	5 jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse
<b>Rapportage</b>	05 jours à compter de la date de mise en œuvre de la réponse	7 jours à compter de la date de mise en œuvre de la réponse.
<b>Archivage</b>	3 jours ouvrables à compter de la fin du rapportage.	4 jours ouvrables à compter de la fin du rapportage.

## 5) OPERATIONNALISATION DU MGP

### 5.1) Communication et vulgarisation du MGP

Un système de gestion des plaintes n'est utile que si les citoyens, en tant qu'utilisateurs, en sont informés. Une fois approuvé, l'UEP/PMUD-GN fera la diffusion du MGP à l'endroit des parties prenantes et des populations bénéficiaires à travers des séances de sensibilisations, d'informations et de formations.

Du reste, les informations essentielles sur le MGP seront mises à la disposition des bénéficiaires et autres parties prenantes. La communication tiendra compte des canaux appropriés pour atteindre les groupes cibles et considèrera les niveaux d'alphabétisation dans le choix des supports. Elles seront claires et dans les langues locales appropriées. Les différents lieux de dépôt des plaintes ou réclamations, les numéros verts ouverts et la procédure à suivre seront connus par les parties prenantes.

Les différentes communications peuvent renforcer la confiance, favoriser l'appropriation du mécanisme par les communautés et encourager leur participation. De même, une plus grande transparence et un meilleur partage d'informations peuvent servir à renforcer la redevabilité entre le PMUD-GN, les PTF et les principales parties prenantes, dont la population bénéficiaire. Par ailleurs, des affiches d'information seront posées dans les arrondissements et des numéros verts seront communiqués par les crieurs publics de chaque quartier. La communication tiendra compte des canaux appropriés pour atteindre les groupes cibles et considèrera les niveaux d'alphabétisation dans le choix des supports.

Pour garantir l'efficacité du présent MGP, les usagers potentiels seront informés au sujet de l'organisation, de leurs droits et prérogatives dans le cadre des activités du PMUD-GN. Il est essentiel de faire comprendre aux communautés qu'elles ont le droit de porter plainte et que toutes les plaintes seront traitées d'une manière juste, efficace et le plus simplement possible.

Le tableau 6 présente le plan de communication sur le MGP.

Tableau 6- Plan de communication du MGP

Quoi communiquer ?	Quand ?	A qui ?	Par qui ?
Formation des acteurs sur le MGP	Avant le démarrage des travaux	CQGP, CAGP, CCGP, CNGP, CLGP	UEP/SIRAT
Clarification des concepts clés du MGP (plainte valable, plainte sensible et non sensible, etc.)	Avant le démarrage des travaux	CQGP, CAGP, CCGP, CNGP, CLGP, Mairies	UEP/SIRAT
Étapes de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes	Avant le démarrage des travaux	CQGP, CAGP, CCGP, CNGP, CLGP, Mairies	UEP/SIRAT

Rôles et responsabilités des principaux acteurs de mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des plaintes	Avant le démarrage des travaux	CQGP, CAGP, CCGP, CNGP, CLGP, Mairies	UEP/SIRAT
Résolution des plaintes et recours, rapportage et archivage	Avant le démarrage des travaux	CQGP, CAGP, CCGP, CNGP, CLGP, Mairies	UEP/SIRAT
Information et sensibilisation sur le MGP en français et en langue locale	Avant et pendant les travaux	PAP, populations riveraines, bénéficiaires directs ou indirects du programme, ONG locales	UEP/SIRAT, Mairies CQGP, CAGP, CCGP, CNGP, CLGP
Lieu de dépôt des plaintes et coordonnées des personnes à contacter	Avant le démarrage des travaux	PAP, populations riveraines, bénéficiaires directs ou indirects du programme, ONG locales	UEP/SIRAT, Mairies CQGP, CAGP, CCGP, CNGP, CLGP
Présentation du programme, des activités des projets et sous-projets	Avant le démarrage des travaux	PAP, populations riveraines, bénéficiaires du programme, ONG locales	UEP/SIRAT, Mairies CQGP, CAGP, CCGP, CNGP, CLGP
Suivi-évaluation du système du MGP	Pendant et après les travaux	CQGP, CAGP, CCGP, CNGP, CLGP	PMUD-GN, MCVDT, Mairies

## 5.2) Renforcement des capacités des acteurs

La mise en œuvre du MGP du PMUD-GN, nécessite la mise en place des organes de gestion des plaintes sensibles et non sensibles. Pour s'assurer de la mise en œuvre efficace du MGP, le renforcement des capacités des acteurs concernés est indispensable.

Ainsi, à la suite de l'approbation du MGP par le bailleur, les acteurs identifiés bénéficieront d'une formation sur les objectifs, le contenu du manuel du MGP, la procédure de gestion des plaintes et également sa mise en œuvre (l'enregistrement, traitement et résolution des réclamations).

## 5.3) Suivi - évaluation du MGP

### 4.3.1. Objectifs du suivi – évaluation

L'objectif du Suivi et Evaluation dans le cadre du présent MGP est d'améliorer la performance du programme dans le processus de gestion des plaintes.

De façon spécifique, il s'agira de :

- assurer que toutes les plaintes sont reçues et traitées ;
- vérifier que la qualité et la quantité des résultats escomptés sont obtenues dans les délais prescrits par MGP ;

- identifier les difficultés rencontrées par les acteurs de mise en œuvre du mécanisme ;
- vérifier que les plaintes émises sont réellement traitées dans les comités et dans les délais impartis;
- vérifier que tous les acteurs de la mise en œuvre du PMUD-GN sont au courant des procédures de MGP existantes ;
- identifier les objets des plaintes ;
- analyser l'efficacité du dispositif de communication sur le retour de la réponse proposée aux plaignants ;
- proposer des solutions d'amélioration de la performance du MGP.

En général, le Suivi et Evaluation permettra de répondre aux questions suivantes :

- tous les acteurs de la mise en œuvre du PMUD-GN sont-ils au courant des procédures de MGP existantes ?
- combien de plaintes ont été reçues et par qui ?
- quels niveaux ont reçus et gérés les plaintes ?
- quel est le profil des plaignants (répartition par âge, sexe, niveau d'instruction, etc.) ;
- quels sont les objets de plaintes ?
- quand et comment les Comités de gestion des plaintes ont-t-ils géré les plaintes ?
- Comment les réponses proposées ont-elles été communiquées aux plaignants ?
- Etc.

#### **4.3.2. Indicateurs de suivi**

Le Suivi et l'Evaluation (S&E) constituent un élément majeur dans la vie d'un MGP, tant elle constitue non seulement la boussole pour orienter les gestionnaires, les bailleurs et les partenaires du projet, mais ils demeurent aussi en quelque sorte le phare qui éclaire le chemin à suivre. Les fiches de suivi du MGP sont présentées en annexes.

Les principaux indicateurs à suivre pour la mise en œuvre du MGP sont de trois (03) catégories : (i) indicateurs d'information et de sensibilisation ; (ii) indicateurs de formation des acteurs et (iii) indicateurs de gestion du mécanisme.

- **Indicateurs d'informations et de sensibilisation**
  - Nombre de sensibilisation organisée dans le cadre de la vulgarisation du MGP ;
  - Thèmes abordés lors des sensibilisations ;
  - Cibles visées lors des sensibilisations.
- **Indicateurs de formation des acteurs**
  - Nombre de formation avec les acteurs du MGP ;
  - Nombre de de femmes et d'hommes ayant participé aux formations ;
  - Thèmes abordés lors des formations.

▪ **Indicateurs de gestion du mécanisme**

- Nombre de plaintes physique reçues ;
- Nombre de plaintes reçues par les numéros verts ;
- Nombre total de plaintes reçues ;
- Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables ;
- Nombre de plaintes des personnes vulnérables résolues ;
- Nombre de plaintes résolues ;
- Nombre de plaintes/griefs traitées et envoyées au niveau supérieur ;
- Nombre de plaintes envoyées au système judiciaire ;
- Nombre de griefs confidentiels (ex. affaires VBG) ;
- Niveau de perception des populations sur la gestion des plaintes ?
- % des plaintes traitées au niveau des différents comités ;
- Problèmes récurrents signalés par les comités de gestion des plaintes
- Nombre de plaintes non résolues ;
- Délai de réponse ;
- Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants ;
- Délais de réponse ;
- Niveau de satisfaction des plaignants ;
- Canal utilisé par le plaignant pour transmettre les plaintes :
  - En personne ;
  - Téléphone ;
  - SMS/ texte ;
  - Message électronique et/ou courrier ;
  - Anonymat
- Nombre de rapports mensuels
- Nombre de rapports trimestriels
- Nombre de rapports annuels
- Nombre de rapports d'évaluation (audit)
- Nombre de rapports de suivi des activités
- le nombre de plaintes sensibles ayant donné lieu à des recours aux tribunaux ;
- le nombre de plaintes/griefs non résolus ;
- le nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants
- les proportions de respect des délais de réponse ;
- le temps de réponse moyen après réception de la plainte ;
- le temps moyen de résolution de la plainte ;
- le niveau de satisfaction des plaignants
- % du personnel et des travailleurs qui ont signé le code de conduite ;
- % de plaintes du personnel et des travailleurs
- Nombre de survivant(e)s VBG/EAS/HS ayant été réfères aux services de prise en charge.

### **4.3.3. Evaluation - Rapportage**

Afin d'améliorer davantage ce processus, l'UEP se chargera périodiquement d'analyser les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes, et les réponses des comités.

Un rapport de synthèse trimestriel sera rédigé, il comprendra les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration.

De plus, les plaintes déposées et les suites qui leurs auront été réservées seront présentées dans le rapport semestriel de l'expert en Sauvegarde Sociale du PMUD-GN. Une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables affectées par le programme (personnes âgées, femmes, jeunes, personnes souffrantes d'une maladie chronique, etc.).

Toutefois, des réunions trimestrielles se feront au sein de chaque comité afin d'évaluer la performance du MGP et proposer des mesures correctives pour la bonne gestion des plaintes.

Il sera aussi organisé une assemblée générale, tous les six (06) mois avec les différents membres des comités dans le but de consolider les expériences.

Une revue globale sur les plaintes se fera pendant toutes les missions de supervision de l'équipe du projet et des divers bailleurs.

## **6) PLAN D'ACTION DE MISE EN ŒUVRE DU MGP**

---

L'opérationnalisation du MGP du PMUD-GN respectera les différentes étapes principales présentées ci-après, qu'il s'agisse de la gestion des plaintes non sensibles et de celles sensibles.

Une fois approuvé par le bailleur, le Mécanisme de gestion des plaintes du PMUD-GN sera premièrement publié sur le site internet de la Présidence de la République, du Ministère du cadre de vie, et de la SIRAT.

Les actions projetées pour la mise en œuvre du MGP se résument dans le tableau suivant.

Tableau 7- Plan d'action du MGP / PMUG-GN

N°	Activités	Date		Structure responsable	PMUD-GN		Structures impliquées	Montant en FCFA	Indicateurs
		Début	Fin		Responsable	Associés			
<b>Élaboration et approbation du manuel du MGP</b>									
1	Elaboration du MGP	Décembre 2025	-	SIRAT	SES	UEP		-	La date d'envoi du Version 1 à la banque
2	Validation du MGP par la Banque Mondiale	Avril 2026	-	SIRAT	CSES	UEP		-	Date de validation par la Banque
<b>INSTALLATION DES MEMBRES DE GESTION DES PLAINTES</b>									
3	Séance d'implication des parties prenantes concernées par le projet lors de l'élaboration du MGP	Avril 2026		SIRAT	CSES	UEP	GUPS, INF, CS, ONG, Police, Entité technique du Projet, Mairies CGQ, UEP	3 000 000	Rapport d'atelier Disponible
4	Arrêtés de mise en place des comités locaux de gestion des plaintes	Avril 2026	Mai 2026	SIRAT	UEP	CSES	Mairies	-	Prise de décision SE
5	Installation et présentation de tous les comités de gestion des plaintes	Mai 2026	Juin 2026	SIRAT	UEP	CSES	Mairies Membres de comité DDCVT Directions techniques	5 000 000	PV d'installation
6	Renforcement des capacités des membres des Comités de gestion des plaintes	Mai 2026	Juin 2026	SIRAT	UEP	CSES	Mairies Membres de comité DDCVT Directions	21 000 000	Nombre de Sessions de renforcement des capacités organisées
7	Préparation et acquisition des registres de plaintes et autres outils de gestion des plaintes	Avril 2026	Juin 2026	SIRAT	Prestataire	SS/SE	-	1 500 000	Nombre et type d'outils reprographiés

N°	Activités	Date		Structure responsable	PMUD-GN		Structures impliquées	Montant en FCFA	Indicateurs
		Début	Fin		Responsable	Associés			
<b>DIFFUSION DU MGP ET SENSIBILISATION DES PARTIES PRENANTE</b>									
8	Vulgarisation du MGP à l'endroit des communautés Locales et des PAP (séances d'information ; crieurs publics ; etc.)	Juillet 2026	Juillet 2026	SIRAT	Consultant	SS	Mairies, Arrondissements CGP	10 000 000	Rapports disponibles
<b>FONCTIONNEMENT DU MGP</b>									
9	Sensibiliser systématiquement les travailleurs du projet sur le MGP (notamment les canaux de dépôts de plaintes sensibles, les délais), le code de conduite	Périodiquement	Durée du projet	SIRAT	SS/SE		Comités		Nombre de personnes sensibilisées sur le fonctionnement du MGP
10	Fonctionnement des membres du comité de gestion des plaintes (réunions avec les communautés et autres activités liées au EAS/HS et VBG	Périodiquement	Sur toute la durée du projet	SIRAT	SS	SE	GUPS, CS, Police, INF	15 000 000	Nombre de réunions Nombre de plaintes sensibles référés
<b>SUIVI ET ÉVALUATION DU MGP</b>									
11	Audit annuel/MGP	Annuel		SIRAT	SE/SPM	SS/SE	Mairies Comités Direction technique	15 000 000	Rapport d'audit disponible
12	Elaboration du rapport d'achèvement et de capitalisation sur le MGP	Fin du projet		SIRAT				10 000 000	Rapport disponible
13	Publication du MGP sur les sites de SIRAT et de la BM	Annuel		SIRAT	UEP		SIRAT	-	
	<b>Total</b>							<b>80 500 000</b>	

Source : CSES/SIRAT/PMUD-GN- Déc 2025

Tableau 8 : Budget de mise en œuvre du MGP

N°	DESIGNATION	UNITE	QUANTITE SUR 5 ANS	COUT UNITAIRE (FCFA HTVA)	COUT TOTAL (FCFA HTVA)
1	<b>DIFFUSION DU MGP</b>				
1.1	Séance d'implication des parties prenantes concernées par le projet lors de l'élaboration du MGP	FF	1	3 000 000	3 000 000
1.2	Vulgarisation du MGP à l'endroit des communautés locales et des PAP (séances d'informations ; les affiches, crieurs, publics)	FF	1	10 000 000	10 000 000
1.3	Préparation et acquisition des registres et autres outils de gestion du MGP	FF	1	1 500 000	1 500 000
	<b>Sous-total 1</b>				<b>14 500 000</b>
2	<b>MISE EN PLACE DES INSTANCES DE GESTION DES PLAINTES</b>				
2.1	Installations ou présentation des comités en charge du règlement par les autorités administratives	FF	1	5 000 000	5 000 000
2.2	Fonctionnement des membres du comité de gestion des plaintes (réunions avec les communautés et autres activités liées au EAS/HS et VBG	FF	1	15 000 000	15 000 000
2.3	Renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes	FF	1	21 000 000	21 000 000
	<b>Sous-total 2</b>				<b>41 000 000</b>
3	<b>SUPERVISION ET SUIVI DU MGP ET REPORTAGE</b>				
3.1	Recrutement d'un consultant pour Audit et évaluation	FF	1	15 000 000	15 000 000
3.2	Elaboration du rapport d'achèvement et de capitalisation sur le MGP	FF	1	10 000 000	10 000 000
	Sous-total 3				25 000 000
	Total Général				80 500 000
	Imprévu (5%)		ND		4 025 000
	<b>TOTAL GENERAL Y COMPRIS IMPREUVU</b>				<b>84 525 000</b>

Le budget de l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes comprenant les aspects VBG/EAS/HS est estimé à Quatre-vingt-quatre millions cinq cent vingt-cinq mille (84 525 000) FCFA.

## 7) POTENTIELS RISQUES LIES A LA MISE EN OEUVRE DU MGP

---

Dans le processus de la mise en œuvre du MGP, certains risques devront être pris en compte afin d'anticiper sur les actions. Il s'agit entre autres des risques liés à :

- Mauvaise ou non appropriation du MGP par les parties prenantes ;
- utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes);
- conflits d'intérêts liés à la mise en place des différents comités de gestion de plaintes;
- insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations; formation des acteurs, prise en charge des cas de VBG etc. ) ;
- absence/insuffisances de services/personnes spécialisées pour certaines plaintes sensibles telles que les EAS/HS ;
- utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention;
- risques liés à l'accessibilité du MGP;
- méconnaissance du MGP par certaines catégories de populations (femmes, personnes vulnérables, personnes vivant avec handicap, populations analphabètes);
- difficulté d'accès physique ou géographique aux points de dépôt des plaintes;
- barrières linguistiques limitant la compréhension des procédures du MGP :
- manque de confidentialité pour les plaintes sensibles, peur de représailles;
- faible capacité des membres des comités et retard de traitement des plaintes déposées;
- Discrimination dans la gestion des plaintes (selon le genre, la situation économique ou sociale...);
- Corruption dans les processus de gestion des plaintes.

La SIRAT et l'UEP/PMUDGN à travers l'expert sauvegarde sociale et Genre prendront les dispositions nécessaires pour anticiper sur les risques afin de garantir une mise en œuvre réussie du MGP.

## 8) CONCLUSION

---

Conformément aux dispositions du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et du Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) du PMUD-GN, le présent document détaille le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes envisagé. Il donne l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le Projet pour faciliter aux potentiels plaignants la soumission de leurs plaintes.

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

De ce fait, il permettra de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, les activités des composantes ayant un impact négatif environnemental ou social sur les parties prenantes.

Au-delà du traitement des plaintes et griefs, ce MGP doit être perçu et utilisé comme un outil de bonne gouvernance au sein du PMUD-GN et être capable de mobiliser toutes les parties prenantes pour la réussite des activités du programme.

## 9) REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

### 1- Documents du projet

- **SIRAT, 2025**, Document d'évaluation du Projet (PAD)
- **SIRAT, 2025**, Accord de financement du Projet
- **SIRAT, 2025**, Cadre de politique de réinstallation du Projet
- **SIRAT, 2025**, Cadre de Gestion Environnemental et Social du Projet
- **SIRAT, 2025**, Plan de Gestion de la Main d'œuvre du Projet
- **SIRAT, 2025**, Plan de mobilisation des Parties Prenantes du Projet

### 2- Textes de loi

- **Loi n° 2011-26 du 09 janvier 2011** portant prévention et répression des violences faites aux femmes
- **Loi n°2021 -11 du 20 décembre 2021** portant dispositions spéciales de répression des infractions commises à raison du sexe des personnes et de protection de la femme en République du Bénin
- **Loi n° 2015-08 du 23 janvier 2015** portant Code de l'enfant en République du Bénin
- **Loi n°2018-35 modifiant et complétant la loi n°2015-18** du 1er septembre 2017 portant statut général de la Fonction publique en République
- **Loi 98-004 du 27 janvier 1998** portant Code du Travail en République du Bénin
- **Loi n°97-05 du 29 août 2017** fixant les conditions et la procédure d'embauche, de placement de la main-d'œuvre et de résiliation du contrat de travail en République du Bénin.

### 3- Autres documents consultés (MGP)

2021, Projet de Développement du Solaire en Afrique Sub-saharienne Phase 1

2021, Projet de Résilience et de Compétitivité Agricole (PRÉCA)

2021, Projet « Learning Improvement for Results in Education (NIGER-LIRE) »

2020, Programme d'Assainissement Pluvial de Cotonou (PAPC)

2020, Projet de Développement Agricole Intégré De Guinée (PDAIG)

2021, Projet NIGER-Learning Improvement for Results in Education (LIRE)

2019, Projet d'Aménagement Urbain et d'Appui à la Décentralisation

2023, Projet de formation professionnelle et d'entrepreneuriat pour l'emploi au Bénin (FP2E)

2025, Projet Forêts Classées Bénin

2025, Projet de renforcement des ouvrages du système électrique et d'accès à l'électricité (PROSMER2)

2025, Projet d'harmonisation et d'amélioration des statistiques en Afrique de l'Ouest et du centre (PHASAOC)

2025, Projet d'assainissement et de résilience urbaine (PRIMA)

## 10) ANNEXES

---

### Annexe 1 : Fiche de réception des plaintes/griefs

<b>N° de la plainte :</b>	
<b>Date d'établissement</b>	
<b>Nom et prénom du plaignant :</b>	
<b>Profession du plaignant :</b>	
<b>Adresse (N° Tél, E-mail) :</b>	
<b>Lieu de résidence du plaignant :</b>	
<b>Sous-projet et objet de la plainte :</b>	
<b>Lieu du dépôt de la plainte :</b>	
<b>Localisation du sous-projet :</b>	
<b>Catégorie de la plainte :</b>	
<b>Description complète de la plainte :</b>	
<b>Nom de l'accusé</b>	
<b>Plaignant a-t-il reçu un accusé de réception de sa plainte ?</b>	
<b>Plainte reçue par (nom, signature, date) :</b>	
<b>Observations libres :</b>	



### Annexe 3 : Registre d'enregistrement des plaintes

N° d'enregistrement de la plainte	Nom, contact et adresses du plaignant	Sexe	Statut de vulnérabilité	Date de dépôt de la plainte	Canal de dépôt (téléphone, courriel, fiche, vocal)	Type de travaux/activités de PMUD objet de la plainte emplacement	Objet de la plainte	Description de la plainte	Accusé de réception de la plainte au plaignant (Oui/non) date et voie utilisée (orale/écrite/téléphone/mail, etc.	Délai de traitement prévu	Période d'enquêtes prévues	Résolutions et conclusion issues des enquêtes	Retour au plaignant sur l'issue des enquêtes	Satisfaction ou non du plaignant (Oui/Non)	Justificatifs

**Annexe 4 : Canevas de rapport mensuel de suivi des plaints**

<b>Eléments</b>	<b>Description</b>
Commune	
Arrondissement	
Titre de (s) sous-projet (s) objet (s) de la plainte	
Nom du comité	
Nombre de plaintes enregistrées au cours du mois	
Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables	
Résumé synthétique des types de plaintes enregistrées	
Nombre de plaintes résolues y compris les délais de réponse	
Nombre de plaintes non résolues y compris les délais de réponse	
Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants	
Niveau de satisfaction des plaignants	

**NB :** « résolu » veut dire étudié par un comité et ayant une réponse

**Annexe 5 : Formulaire type de procès-verbal de résolution des plaintes**

<b>Identification et généralités sur la plainte</b>	
<b>Commune</b>	
<b>Arrondissement</b>	
<b>Quartier</b>	
<b>Date</b>	
<b>Lieu</b>	
<b>Heure de début de la séance</b>	
<b>Heure de fin de la séance</b>	
<b>Langues parlées</b>	
<b>Titre du sous-projet</b>	
<b>Nom du plaignant</b>	
<b>Object de la plainte</b>	
<b>Date de l'enregistrement de la plainte</b>	
<b>Lieu de l'enregistrement de la plainte</b>	

L'an deux mil.....et le.....  
 suite à une plainte déposée par :.....  
 contre.....  
 Au sujet de :.....  
 Il s'est tenu une réunion de réconciliation 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 ou son représentant

**Annexe 6** : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)

<b>Date de réception de la plainte (jour, mois, année)</b>	
Code de la plainte (tel que rapporté par le comité VBG) :	
Âge et sexe du/de la victime	Fille (<18) <input type="checkbox"/> Femme ((>=18) <input type="checkbox"/> Garçon (<18) <input type="checkbox"/> Homme (>=18) <input type="checkbox"/>
Personne en Situation de Handicap	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Date de l'incident (jour, mois, année)	
Zone de l'incident (Quartier, Arrondissement, Commune)	
Lien de l'auteur. trice présumé. e au Projet	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
L'incident a -t-il été confirmé comme crédible après vérification ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Date de clôture de la vérification	
Type de VBG confirmé (classification GBVIMS)	Viol <input type="checkbox"/> Agression sexuelle <input type="checkbox"/> Exploitation et abus sexuels <input type="checkbox"/> Harcèlement sexuel <input type="checkbox"/> Agression physique <input type="checkbox"/> Violence psychologique/émotionnelle <input type="checkbox"/> Mariage des enfants et/ou mariage forcé <input type="checkbox"/> Déni de services, ressources ou opportunités <input type="checkbox"/> Aucun incident de VBG confirmé <input type="checkbox"/> Autres (A préciser) <input type="checkbox"/>
Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services y compris le référencement vers d'autres services de prise en charge des VBG) ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si oui, lequel?
Actions à mener par les services compétentes	
Echéance pour la réalisation des actions	

## Annexe 7 : Synthèse des échanges avec les parties prenantes du MGP

### Recommandations/suggestions

- Restreindre le rôle du CQGP à la collecte des plaintes et renvoyer le traitement des plaintes au CAGP. Le CQGP devra comporter trois membres : chef quartier ou son représentant, une représentante des femmes et une personne ressource.
- Retenir le secrétaire d'arrondissement comme rapporteur du CAGP
- Au lieu de CTGP, mettre CCGP
- Actualiser les structures spécialisées proposées pour la gestion des plaintes au niveau communal en tenant compte de celles présentes dans chacune des communes du Grand Nokoué
- Réduire le temps de référencement des plaintes sensibles. Le référencement doit être automatique sans délai.
- Actualiser le plan d'actions tenant compte des observations des participants.
- Maintenir les DST comme Président des comités communaux de gestion des plaintes en phase travaux
- Préciser au niveau des CCGP l'implication des structures techniques en cas de plaintes relevant de leur attribution
- Revoir les délais de traitement des plaintes sensibles
- Sortir les plaignants des membres de comité de gestion des plaintes en phases travaux
- Intégrer le CNSR et les représentants de syndicats des conducteurs de taxis motos dans les membres des comités de gestion des plaintes liés au volet motos électriques
- Hiérarchiser les membres du comité de gestion des plaintes liés à l'électrification des deux roues et à la professionnalisation des opérateurs de transport artisanal



LISTE DE PRESENCE

RÉUNION : Atelier élaboration Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

CODE DE PROJET :

LIEU : Salle de réunion PABC

DATE : 09/04/2026

HEURE : 08h30 à 16h30

N°	NOM ET PRÉNOMS	TITRE & STRUCTURE	PROVENANCE	CONTACT TÉLÉPHONIQUE	E-MAIL	ÉMARGEMENT
1.	ALIA Justine T.	DADE/Maître Oudalé	Quidah	0195902787	justine.alia@yahoo.fr	Alia
2.	CISSE Mohamed	PFSE/DAASM-L	Cotonou	0197968123	mohamfiro@gmail.com	Cisse
3.	SEHONOU Julienne	Appréte C/CU/PS Sème-Podji	Sème-Podji	294276495	julienne.sehonou@gmail.com	Sehonou
4.	ZINGBA Mathias	Commission de Police DSP/DGPR	Cotonou	0197570339	mzingba@dgpr.bj	Zingba
5.	TOKPON M. Spéro	DAE/ADELAC	KPOMASSE	0166515675	ptokpon@gouv.bj	Tokpon
6.	AGBO Floriane	CHSR/DRPC	Ekpé	0197922768	floragbo@gouv.bj	Agbo
7.	PATON Sophonia A.	R.GSG/SIRAT	Cotonou	0195-40-48 69	spaton@sirat.bj	Paton
8.	AKUTKPA Jean-claude	CFM/DT/DT	Cotonou	0197884337	akutkpa@yaho.fr	Akutkpa
9.	AGOSSE Estelle A.	Représentante C. U/PS Aschoban	Porto-Novo	0197538225	agosseestelle2@gmail.com	Agosse
10.	BENI Christophe	C/DEMPF DAPME	Abomey-calavi	0197643532	christophebeni@gmail.com	Beni
11.	SINTONJI D. Diane E. P.	SG Porto-Novo	Porto-Novo	0197079897	diane.sintonji@maini.bj	Sintonji
12.	GOUDJINOU Jobert	Rep Préfet Ouéroué	Porto-Novo	0196251806	jobcig@gmail.com	Goudjinou

Société des Infrastructures Routières et de l'Aménagement du Territoire (SIRAT SA), Société Anonyme au capital social de 100.000.000 F.CFA  
Siège : Immeuble SCI Trait d'Union, von Obama Beach, Quartier Ahwanleko Plage, Cotonou - Bénin  
Tél : 21 60 45 45 - IFU : 3 2018 1038 7789 - RCCM RD/COT/18 B 22225 ; 04 BP 1109 Cadjehoun ; contact@sirat.bj



N°	NOM ET PRÉNOMS	TITRE & STRUCTURE	PROVENANCE	CONTACT TÉLÉPHONIQUE	E-MAIL	ÉMARGEMENT
13.	ERIC Y. DAGBA	DJT MAIRIE PORTO-NOVO	PORTO-NOVO	0197671682	eyatmar@yahooh	
14.	TOSSOU HENOUÏR Rodrigue	DDGU/MEUT	Cotonou	0197672279	rtossoumenouy@go.u.bj	
15.	TOSSOU Henouïr Rodrigue	C/SPE/DITA	Cotonou	0197615701	mtornilimiu@gov.bj	
16.	TOSSA O. Pacôme	C/SEPN-DARMA	Rahou (Quidah)	0197897382	ptosa@gov.bj	
17.	DOSSOU-KOUËDE Ricardo	Mairie d'Abomey-Calavi	Abomey-Calavi	0157730010	doanoukouedenicando@gmail	
18.	GRISONI J. Claude	CSES SIRAT	Wongu	0161011020	jcgrisoni@sirat.bj	
19.	TONATO Arsène	Ing. Equipement PMUO-AN	Cotonou	0195959837	atonato@sirat.bj	
20.	LISBOA Apollinaire	ANATT/MEUT	Cotonou	0196394248	aliboa@gov.bj	
21.	DSRANKOU Ange	CHPS Quidah	Quidah	0161973014	djrankouange2020@gmail.com	
22.	GUEDEGBE A. Edouige	Chf GUPS, Abomey Calavi	Abomey-Calavi	0195863464	guedegbeaouige@gmail.com	
23.	HOUËSSOU E. Damien	C/SUPE/DDCVT-O	Porto-NOVO	0197448427	houenadam1970@gmail.com	
24.	DOSSOU Raymond	C/SNETI	Mairie, Sèmi- Podji	0197896902	rdossou@mairie.bj	
25.	YAI O. Francis	Cmd SIRAT	Cotonou	0195360150	fyai@sirat.bj	
26.	BJAONOU A. Hugues	C/SRAT, Prefecture Cot.	Cotonou	0196785371	ahbjadonou@gov.bj	



N°	NOM ET PRÉNOMS	TITRE & STRUCTURE	PROVENANCE	CONTACT TÉLÉPHONIQUE	E-MAIL	ÉMARGEMENT
27	ABLESSOU S. Jamécour	RSE / ANOTT	Cotonou	01-67-75-20-11	sablesou@gouv.bj	
28	YLONGOUN M.A.J. Daniel	SE/Pairie	Sème - Podji	01 97 60 66 25	<del>deylofou@minat.bj</del> deylofou@minat.bj	
30	Dossou N. Rodrigue	DAF/ASELAC	SEGBOHOE	0197729401	rodossou@roub.bj	
32	Heguate B. TOMOUNKOUEN	Assistante Direction PMUD en SIRAT	Cotonou	029717250	thomoukoun@minat.bj	
32	GNONLONFON Sébastien	CC/PMUD-GN	Cotonou	0160600203	sgnonlonfon@minat-bj	
33	GAGNON C. Emile	SSE/PMUD-GN	Cotonou	0197379191	egagnon@minat.bj	
34	BANCOLE Thibaut	IPE/ACVT- LI	Cotonou	0197477886	bancolethibaut@re.yhoo?	
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
....						