

	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de rédaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

Dans le cadre de sa stratégie proactive de relations avec les communautés, ARISE a mis en place un **mécanisme de gestion des plaintes** (MGP) pour renforcer les relations avec les parties prenantes, réduire les risques, mieux gérer les impacts de ses activités et réduire les nuisances potentielles.

Ce processus, qui consiste à recevoir, enquêter et répondre aux préoccupations et/ou aux plaintes formulées par les parties prenantes concernées, à temps et de manière systématique, fait partie intégrante du dialogue avec les parties prenantes et il bénéficie tant au Projet qu'aux communautés.

Le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

Définition de concepts

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

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, le non-respect des lois et règlements, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale. Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants.

Ceci inclus les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, etc.).

« **Partie prenante** » désigne les individus ou les groupes qui :

1. sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et
2. peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

« **Parties touchées par le projet** » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les

	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de rédaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales.

« **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.

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

Principes appliqués au traitement des plaintes

La procédure définie par ARISE respecte les huit Critères d'Efficacité des mécanismes de règlement des plaintes non judiciaires inscrits dans les Principes directeurs relatifs aux droits de l'homme et aux entreprises des Nations Unies, largement acceptés comme une référence-clé à l'échelle internationale.

Concrètement, le MGP

Suscite la confiance des groupes d'acteurs auxquels il s'adresse, notamment via une vérification régulière de la perception des communautés sur la procédure et un rapport régulier de son fonctionnement.

Est communiqué à tous les groupes d'acteurs auxquels il est destiné, il est culturellement approprié et il fournit une assistance suffisante à ceux qui se voient opposer des obstacles particuliers pour y accéder ; ainsi, la procédure est bien connue et comprise par les communautés locales. De plus, divers canaux sont proposés pour le dépôt des plaintes.

Prévoit une procédure clairement établie assortie d'un calendrier indicatif pour chaque étape, et un descriptif précis des types d'issues possibles et des moyens de suivre la mise en œuvre.

	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de rédaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

S'efforce d'assurer que les parties lésées ont un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux compétences nécessaires afin que le traitement des plaintes se fasse dans des conditions équitables, avisées et conformes.

Permet au plaignant d'être régulièrement informé de l'état d'avancement du traitement de sa plainte, qui est effectué dans une limite de temps acceptable.

Veille à ce que l'issue des recours et les mesures de réparation soient compatibles avec la législation et la réglementation locale ainsi qu'avec les droits de l'homme internationalement reconnus.

Permet d'analyser l'origine des plaintes afin d'en tirer les enseignements propres à améliorer le mécanisme et à prévenir les réclamations et atteintes futures.

Est fondé sur la participation et le dialogue : la conception du mécanisme, incluant la façon dont il fonctionne, a été élaborée en impliquant les parties prenantes :

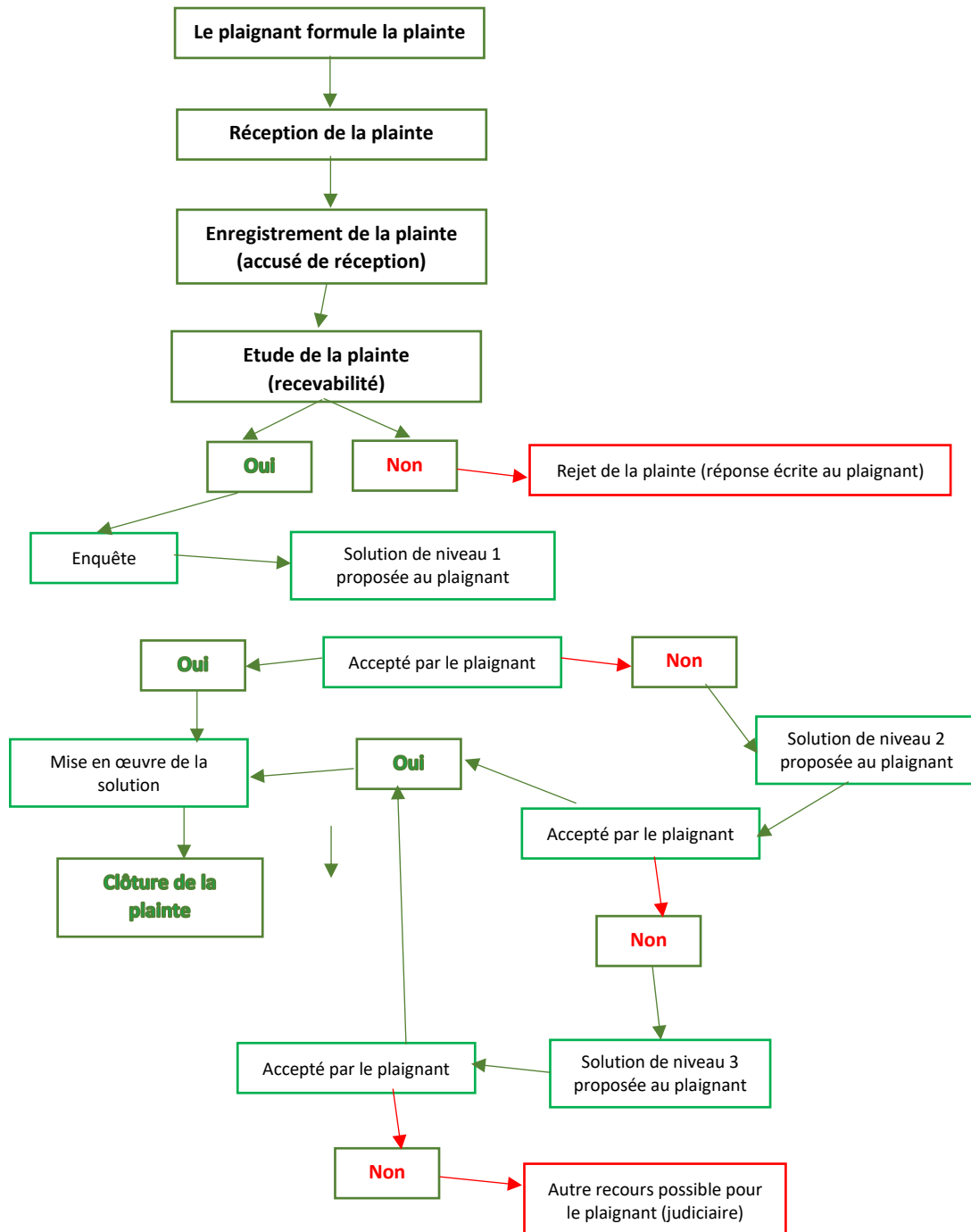
- La procédure assure aussi **la protection des plaignants**, notamment en garantissant le droit à la confidentialité du plaignant et la protection contre des représailles.
- Community Local Officer (CLO) sera celui qui assurera la réception des plaintes et la transmission des plaintes à l'entité responsable du traitement.
- De plus, la procédure prend en compte les plaintes émanant de **sous-groupes spécifiques** au sein des communautés (les femmes, la jeunesse, les groupes vulnérables, les minorités ou les anciens) au même titre que celles émises par des individus desdites communautés.

Des campagnes d'information sur le fonctionnement de la procédure auprès des parties prenantes susceptibles d'être impactées par les activités de ARISE sont régulièrement organisées, sur la base de moyens adaptés aux particularités culturelles. Ces campagnes s'appuient sur un document synthétique, simple et adapté au contexte local, qui précise les modalités de dépôt de plainte, les étapes et les délais de traitement et toute autre information explication d'ordre pratique.

	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de redaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

Fonctionnement

Ce MGP fonctionne selon la logique illustrée par le graphique ci-dessous



	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de rédaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

Rôles et responsabilités

La matrice de responsabilité du MGP est présentée dans le tableau ci-dessous.

ACTIVITES	RESPONSABILITE IMPLICATION			RESPONSABILITE IMPLICATION			ECHEANCE
	Plaignant	CLO	DG ARISE	Leaders Communautaires	Facilitateur	Médiateur Externe	
Mise en place de la procédure							
Mise en place du mécanisme de gestion des plaintes			x	x			Avant le lancement du projet
Communication de la procédure de gestion des plaintes auprès des parties prenantes concernées		x		x			
Gestion des plaintes							
Dépôt de la plainte, orale ou écrite, selon la procédure de gestion des plaintes	x			x	x		Pendant et 6 mois après les opérations
Signature d'un formulaire de dépôt de plainte	x			x	x		
Notification de la Réception de la plainte au plaignant (7 jours)		x					
Enregistrement de la plainte dans le registre de suivi		x					
Evaluation de la Plainte Si la plainte est recevable, réponse écrite au plaignant pour l'informer qu'une enquête va être menée Si la plainte n'entre pas dans le périmètre de la procédure, réponse écrite		x					

	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de rédaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

au plaignant pour lui expliquer le rejet							
Réalisation de l'enquête		x					
Niveau 1 – Proposition d'une solution après dialogue avec le plaignant (7 jours)		x			x		
Niveau 2 – Proposition d'une solution après réunion si refus de la solution de niveau 1 (30 jours)			x	x	x		
Niveau 3 - Proposition d'une solution après intervention d'un médiateur si refus de la solution de niveau 2 (45 jours)			x	x	x	x	
Si le plaignant n'accepte aucune des solutions proposées, le Directeur du Projet informe le service juridique de suites judiciaires possibles			x				
Si le plaignant accepte la solution proposée, signature d'un formulaire de clôture de la plainte	x	x			x		
Mise à jour du registre de suivi des plaintes		x					
Report							
Réunion périodique de suivi de la gestion des plaintes			x	x			Pendant et 6 mois après les opérations
Consolidation des plaintes dans le <i>reporting</i> mensuel		x					

	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de rédaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

Clôture							
Clôture globale du processus de gestion des plaintes			x	x			Après les opérations

Types de plaintes relevant du MGP

La procédure de traitement des plaintes est destinée à recueillir et à traiter les catégories de plaintes suivantes :

- L'acquisition foncière : problèmes, temporaires ou définitifs, liés à l'utilisation de terrains.
- Exemples : les désaccords à propos de la valeur et la procédure d'évaluation des propriétés foncières, les plaintes relatives à des problèmes d'identification des propriétaires fonciers.
- L'environnement, la santé, la sécurité : tous les sujets liés à l'impact des activités de ARISE sur l'environnement, la santé et la sécurité des communautés pouvant être affectées.
- Exemples : les plaintes liées au bruit et à la pollution, etc.
- L'emploi : mécontentements liés à la procédure de recrutement.
- Exemple : griefs de discrimination dans la sélection des travailleurs.
- La logistique et le transport : plaintes liées aux véhicules opérationnels et aux transports de marchandises.
- Exemples : les dépassements des limites de vitesse, la poussière générée par les véhicules, les accidents de la route.
- Le comportement social dans la communauté : plaintes concernant le comportement des employés de ARISE et de ses sous-traitants.
- Exemples : manque de respect vis-à-vis des membres d'une communauté.
- Ainsi, la procédure exclut certains types de plaintes, qui doivent être adressées à d'autres services ou structures, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de rédaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

PLAINTES HORS PERIMETRE	SERVICE OU STRUCTURE CONCERNE
Plaintes faisant l'objet d'un recours devant une instance juridictionnelle	Service juridique
Réclamations des salariés de ARISE relatives à leur contrat ou conditions de travail	Ressources humaines
Réclamations des salariés des fournisseurs de biens et de services	Leur employeur
Réclamations des autorités locales ou de la société nationale	Direction générale ou Affaires publiques
Demandes relatives à des fonds sociaux ou des projets de développement local	Entité sociétale ou Direction générale
Réclamations d'ordre commercial venant des associés, fournisseurs de biens et services	Entités chargées des relations avec les tiers

Politiques et procédures mises en place pour gérer et suivre la performance des tiers employeurs

Conformément à la Norme de performance 2 de la SFI et notamment aux paragraphes 24, 25 et 26, il conviendra de mettre en place, dans le cadre du projet, des politiques et procédures afin de gérer et de suivre la performance des tiers employeurs.

	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de rédaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

Le tableau ci-dessous résume les mesures que **ARISE** devra mettre en place :

REFERENCE IFC	MESURES A METTRE EN PLACE
<p>Le client doit s'assurer que les tierces parties qui engagent ces travailleurs sont des entreprises de bonne réputation et légitimes et qu'elles ont des SGES appropriés pour mener leurs activités de manière conforme aux exigences de la présente Norme de performance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble du processus de sélection des sous-traitants doit faire appel à une équipe multidisciplinaire composée d'un ou de plusieurs professionnels HSE qualifiés ayant la responsabilité principale des questions HSE du projet, y compris la performance E&S, la santé des travailleurs et des communautés, la sûreté et la sécurité, et les ressources humaines : mettre en place cette équipe et prévoir des réunions en amont de la phase de construction. • L'ensemble du processus de sélection des sous-traitants doit être traçable : entreprises consultées, questionnaires et autres documents reçus, résultats des évaluations, composition du comité d'évaluation : créer les fichiers de traçabilité. • La mauvaise performance d'un sous-traitant au titre de son Système de Gestion Environnemental et Social l'empêche d'être éligible. La capacité peut être jugée en fonction du rendement passé, de la gestion actuelle ou projetée, de la capacité technique et des ressources. Vérifier les déclarations de performance du HSE.
<p>Le client devra mettre en place des politiques et procédures pour gérer et suivre la performance desdits tiers employeurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller le rendement du sous-traitant en matière de SGES pendant toute la durée de la construction, y compris la mobilisation, la phase principale de la construction et la démobilisation. • Les lignes de communication doivent être clairement définies au début du contrat de sous-traitance.

	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de rédaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

	<ul style="list-style-type: none"> • Exiger des sous-traitants qu'ils surveillent et tiennent des dossiers sur le rendement du système HSE conformément aux exigences du sous-traitant qui font partie du contrat. • Assurer la supervision quotidienne des travaux et des services sous-traités, au besoin, à l'endroit requis (chantier de construction, siège social du sous-traitant, carrière, site d'élimination des déchets, etc.) Cela comprend l'examen des dossiers tenus par le sous-traitant. • L'entrepreneur doit exiger des sous-traitants qu'ils surveillent et tiennent des dossiers sur le rendement du système HSE conformément aux exigences du sous-traitant qui font partie du contrat. • L'entrepreneur et le sous-traitant tiendront une réunion de coordination hebdomadaire au cours de laquelle les progrès d'ensemble, y compris les questions liées au système HSE, seront examinés. • Le sous-traitant rendra compte mensuellement à ARISE de ses performances et de ses indicateurs HSE (définis lors de la mobilisation avec le personnel clé HSE du Constructeur). Le cas échéant, des mesures correctives doivent être convenues et mises en œuvre immédiatement.
<p>Le client devra incorporer ces exigences dans les accords contractuels avec ces tiers employeurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier le type de contrat entre le tiers et les travailleurs : les exigences légales concernant les points suivants doivent être respectés : le salaire minimum, les heures de travail, le paiement des heures supplémentaires, les conditions de santé et de sécurité, les cotisations à l'assurance maladie et aux régimes de retraite, et autres conditions légales en matière d'emploi.

	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	Niveau	Page: 1/12
		Année de rédaction 2021	Référence Ex: QHSE.P.02

	<ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi des contrats et des conditions de travail. Vérifier la bonne information des travailleurs par le tiers quant à leurs conditions de travail
Les travailleurs contractuels doivent avoir accès à un MGP.	<ul style="list-style-type: none"> ARISE doit s'assurer en début de projet que les travailleurs contractuels aient accès au Mécanisme de Gestion des requêtes et des Plaintes. Si la tierce partie n'est pas en mesure de fournir à ces travailleurs un mécanisme de règlement des requêtes et plaintes, ARISE mettra son propre mécanisme de règlement des requêtes et plaintes au service des travailleurs fournis par la tierce partie. ARISE recevra des rapports réguliers sur les requêtes et plaintes soulevées par les travailleurs.
Les travailleurs contractuels doivent bénéficier de bonnes conditions d'hébergement et de service dans la base vie si applicable.	ARISE doit s'assurer des bonnes conditions d'hébergement (ce qui inclue les dortoirs, sanitaires et réfectoires...) et de services fournis par les tiers employeurs pour les travailleurs dans la base vie et se référer aux standards IFC.