



# REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union – Discipline - Travail



-----  
MINISTRE DE L'EQUIPEMENT ET DE L'ENTRETIEN ROUTIER

-----  
AGENCE DE GESTION DES ROUTES



## PROJET DE TRANSPORT URBAIN D'ABIDJAN

----- PTUA -----



**MAITRISE D'OUVRAGE  
DELEGUEE**

-----  
**CELLULE DE  
COORDINATION DU PTUA**

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



**JUILLET 2022**

## SIGLES ET ABBREVIATIONS

AJT	: Agent Judiciaire du Trésor
ANDE	: Agence Nationale de l'Environnement
AGEROUTE	: Agence de Gestion des Routes
BAD	: Banque Africaine de Développement
BGP	: Bureau de Gestion des Plaintes
BNETD	: Bureau National d'Etudes Techniques et de Développement
CE-PAR	: Cellule d'Exécution du Plan d'Action de Réinstallation
CLN	: Cellule Locale de Négociation
CIIC	: Cabinet International d'Ingénierie et de Conseils
CS-PAR	: Comité de Suivi du Plan d'Action de Réinstallation
DAA	: District Autonome d'Abidjan
FEM	: Fond Mondial de l'Environnement
HUMAN DEV	: Actions pour le Développement Humain Durable
JICA	: Agence Japonaise de Coopération Internationale
MATED	: Ministère de l'Administration du Territoire et de la Décentralisation
MBPE	: Ministère du Budget et du Portefeuille de l'Etat
MCLU	: Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme
MINEDD	: Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
MEF	: Ministère de l'Economie et des Finances
MEER	: Ministère de l'Equipeement et de l'Entretien Routier
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MSPC	: Ministère de la Sécurité et de la Protection Civile
MOD	: Maître d'Ouvrage Délégué
MT	: Ministère du Transport
OCS	: Organisation de la Société Civile
OIDEL	: Opérateur Ivoirien pour le Développement Local
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PAP	: Personne Affectée par le Projet
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation
PGES	: Plan de Gestion Environnemental et Social
PTUA	: Projet de Transport Urbain d'Abidjan
PTF	: Partenaires Techniques et Financiers
SDTGA	: Schéma Directeur du Transport du Grand Abidjan
SIG	: Système d'Information Géographique
SSI	: Système de Sauvegarde Intégrée
TPI	: Tribunal de Première Instance d'Abidjan
ZIP	: Zone d'Intervention du Projet

## SOMMAIRE

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1.1. Contexte.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1.1.1. Composantes du Projet.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1.1.2. Catégorisation.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1.2. Justification de la mise en place du MGP.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1.3. Définitions des concepts de base .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.1. Objectifs du MGP .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.2. Principes du MGP.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
3. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTE DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
3.1. Avantages .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
3.2. Contraintes.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4. ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.1. Organisation.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.2. Composition et responsabilités des organes .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.2.1. Durant la phase d'exécution du projet.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.2.2. Après la clôture du Projet.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.3. Fonctionnement .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.4. Étapes du fonctionnement du mécanisme .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.5. Canaux de transmission .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6. Etapes de gestion des plaintes .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.1. Réception et enregistrement des plaintes .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.1.1. Validité d'une plainte .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.1.2. Enregistrement des plaintes .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.1.3. Accusé de réception.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.2. Traitement des plaintes.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.3. Procédures .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.4. Mise en œuvre des mesures.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.5. Révision de la réponse en cas de non conciliation ....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

4.6.6.	Clôture de la plainte .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.6.1.	Rapportage.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.7.	Résolution à l’amiable.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.6.8.	Dispositions administratives et recours en justice.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.7.	Diffusion du mécanisme.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.8.	Suivi - évaluation du MGP .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.9.	Archivage.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.10.	Retour d’Information (feed-back).....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5.	ANALYSE ET SYNTHÈSE DES RECLAMATIONS.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
6.	PLAN D’ACTIONS ET COUT DE MISE EN ŒUVRE DU MGP....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
	ANNEXES .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

### **Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP**

### **Annexe 2 : Fiche d’enregistrement et de traitement des Plaintes**

### **Annexe 3 : Fiches de retrait des plaintes**

### **Annexe 4 : Registre des plaintes sur les sites de réinstallation et les bases vie des entreprises en charges des travaux**

### **Annexe 5 : Modèle courrier de notification de résultat du traitement de la plainte**

### **Liste des Tableaux**

Tableau 1.	Contenu de la composante Mise en œuvre des Infrastructures .....	5
Tableau 2.	Contenu de la composante Libération des emprises .....	6
Tableau 3.	Contenu de la composante Aménagement connexes et mesures en faveur des femmes .....	7
Tableau 4.	Contenu de la composante Gestion du Projet et Renforcement des Capacités .....	7
Tableau 5.	Les principes du MGP du PTUA et leurs mesures d'application.....	11
Tableau 6.	Composition et responsabilité des membres des organes du MGP.....	14
Tableau 7.	Acteurs du MGP pour le règlement par voie judiciaire.....	15
Tableau 8.	Procédures de gestion des plaintes du PTUA.....	20
Tableau 9.	Modèle de Plan d'Action Annuel du MGP.....	23

### **Liste des Figures**

Figure 1 :	Loligramme de fonctionnement du MGP .....	16
------------	---	----

## **1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

### **1.1. Contexte**

Dans le cadre de sa stratégie globale de développement, dont l'objectif est de faire de la Côte d'Ivoire « une nation émergente à l'horizon 2020 », le Gouvernement a mis un accent particulier sur la performance du secteur routier. A cet effet, l'entretien, la réhabilitation et l'extension du réseau routier notamment dans les grands centres urbains constituent un axe privilégié pour l'essor économique du pays.

Ainsi, après la réalisation et la validation en 2014 du Schéma Directeur Urbain du Grand Abidjan (SDUGA), le Gouvernement ivoirien a sollicité l'appui technique et financier des bailleurs de fonds pour la mise en œuvre de sa première phase sur la période 2015-2030.

C'est dans ce contexte que la BAD, la JICA et le FEM ont donné leur avis favorable pour accompagner la Côte d'Ivoire dans le financement de la mise en œuvre du Projet de Transport Urbain d'Abidjan (PTUA) pour un coût total estimatif de **504 942 579 460 Francs CFA HT**.

De manière générale, ce Projet vise une amélioration des conditions de vie de la population dans sa zone d'influence. Plus spécifiquement, il vise l'amélioration significative de la fluidité routière à Abidjan, la lutte contre la pollution atmosphérique, la diminution du chômage des jeunes et l'amélioration des revenus de la population notamment les femmes opératrices économiques.

Cependant, l'une des problématiques essentielles, dans la mise en œuvre de ce projet, consiste en la libération des emprises occupées par des établissements humains (habitats, cultures, commerces, etc.). Selon les dispositions des politiques de sauvegarde environnementale et sociale de la BAD, notamment la Sauvegarde Opérationnelle 2 (SO2), les travaux routiers et d'ouvrages d'art à réaliser font l'objet d'un Plan d'Action de Réinstallation (PAR) dans la mesure où ils vont entraîner des pertes de biens et de sources de revenus des personnes situées dans l'emprise desdits travaux. L'exécution de ce PAR doit permettre la libération des emprises, la satisfaction aux conditions de conformité par rapport aux exigences E&S et de protection des droits des personnes affectées.

#### **1.1.1. Composantes du Projet**

Le Projet de Transport Urbain d'Abidjan vise une amélioration des conditions de vie de la population dans sa zone d'influence. Plus spécifiquement, il vise l'amélioration significative de la fluidité routière à Abidjan, la lutte contre la pollution atmosphérique, la diminution du chômage des jeunes et l'amélioration des revenus de la population notamment les femmes opératrices économiques.

Afin de favoriser une mise en œuvre efficace et efficiente, le Projet a été subdivisé en quatre (4) Composantes :

- Composante 1 : Mise en œuvre des infrastructures
- Composante 2 : Libération des emprises
- Composante 3 : Aménagements connexes et mesures en faveur des femmes

- Composante 4 : Gestion du projet et renforcement des institutions

### 1.1.1.1.Composante 1 : Mise en œuvre des infrastructures

La composante 1 comprend quatorze (14) activités décrites dont la quasi-totalité nécessite des acquisitions des terres et entraîne des réinstallation économiques et physiques des personnes. Le contenu de cette composante est présenté dans le tableau 1.

**Tableau 1: Contenu de la composante Mise en œuvre des infrastructures**

Catégorie	Contenu	Acquisitions foncière et/ou réinstallation ?
<b>Travaux</b>	1) Réhabilitation du système de contrôle du trafic (89 carrefours) ; 2) Construction d'un échangeur à la Riviera Palmeraie ; 3) Construction du viaduc reliant la Rue des jardins au Boulevard François Mitterrand dans la Commune de Cocody ; 4) Construction d'un échangeur au carrefour de la Riviera 3 au niveau du magasin ORCA ; 5) Prolongement du Boulevard Latrille sur 7 kilomètres ; 6) Aménagement de l'autoroute périphérique Y4 d'une longueur totale de 24,4 kilomètres ; 7) Dédoublage de l'autoroute de sortie Est sur 23 kilomètres ; 8) Dédoublage de l'autoroute de sortie Ouest sur 19 kilomètres ; 9) Construction du « 4ème pont » sur la lagune Ebrié reliant la Commune de Yopougon à celle du Plateau et aménagement de ses voies express de liaison ; 10) Plantation de 82 000 plants sur 382 km de voies urbaines	Oui
<b>Services</b>	11) Contrôle et surveillance des travaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'aménagement de carrefours à feux tricolores,</li> <li>- Routiers,</li> <li>- De construction du «4ème pont » et</li> <li>- De construction des trois (3) échangeurs cités en 2), 3) et 4) ;</li> </ul> 12) Sensibilisation des populations à la sécurité routière, au code de la route, au VIH/SIDA et autres pandémies (MST diverses, virus Ebola, etc.), à la protection de l'environnement, à la scolarisation de la jeune fille et aux dangers de l'excision 13) appui à l'emploi de dix (10) jeunes ingénieurs diplômés au chômage	Non
<b>Divers</b>	14) Mise en œuvre des autres mesures du PGES pour les travaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de construction du «4ème pont »,</li> <li>- de dédoublage de l'autoroute de sortie Est,</li> <li>- de dédoublage de l'autoroute de sortie Ouest,</li> <li>- de construction des trois (3) échangeurs cités en 2), 3) et 4),</li> <li>- d'aménagement de l'autoroute périphérique Y4 et</li> <li>- de prolongement du Boulevard Latrille ;</li> <li>- suivi de la mise en œuvre des PGES.</li> </ul>	Non

### 1.1.1.2.Composante 2 : Libération des emprises

Trois (03) activités sont contenues dans la composante 2 et sont présentées dans le tableau 2. Ce sont :

**Tableau 2: Contenu de la composante Libération des emprises**

Catégorie	Contenu
<b>Travaux</b>	1) Déplacement des réseaux pour les travaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de dédoublement de l'autoroute de sortie Est,</li> <li>- de dédoublement de l'autoroute de sortie Ouest,</li> <li>- d'aménagement de l'autoroute périphérique Y4,</li> <li>- la construction du « 4ème pont » et de ses voies d'accès,</li> <li>- de prolongement du Boulevard Latrille et</li> <li>- de construction de trois (3) échangeurs ;</li> </ul>
<b>Services</b>	2) Indemnisations des Personnes Affectés par le Projet (PAP) sur l'emprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de trois (3) routes (Y4, Sortie Est et Sortie Ouest),</li> <li>- des trois (3) échangeurs et</li> <li>- sur le prolongement du Boulevard Latrille ;</li> </ul> 3) indemnisations des PAP et des bâtis sur l'emprise du « 4ème pont » et de ses voies de liaison.

**1.1.1.3.Composante 3 : Aménagements connexes et mesures en faveur des femmes**

La composante 3 comprend quatre (04) activités dont certaines nécessitent des acquisitions des terres et entraînent des réinstallations économiques et physiques des personnes. Elles sont récapitulées dans le tableau 3.

**Tableau 3: Contenu de la composante Aménagements connexes et mesures en faveur des femmes**

Catégorie	Contenu	Acquisition foncière et/ou réinstallation ?
<b>Travaux</b>	1) Construction de quatre (4) centres multifonctionnels pour les femmes et les jeunes ; 2) Construction d'équipements marchands (marché de Koumassi et une (1) aire de stationnement à Yopougon) ;	Oui
<b>Biens</b>	3) Appui aux Activités Génératrices de Revenus (AGR) pour trois mille (3000) femmes 4) Appui logistique à l'Unité de Régulation de la Circulation (URC) avec l'achat de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- cinquante (50) scooters munis d'un casque chacun,</li> <li>- vingt (20) motos munies chacune d'un casque,</li> <li>- quinze (15) vélos de modèle VTT et</li> <li>- dix (10) véhicules pick-up.</li> </ul>	Non

**1.1.1.4.Composante 4 : Gestion du projet et renforcement des institutions**

La composante 4 comprend 29 activités réparties en quatre (04) groupes. Elles sont présentées dans le tableau 4

**Tableau 4 : Contenu de la composante Gestion du projet et renforcement des institutions**

Catégorie	Contenu	Acquisitions foncières et/ou réinstallation.
<b>Travaux</b>	<b>Appuis institutionnels</b> 1) Appui au compostage des déchets au centre d'Akouédo	<b>Oui</b>

Catégorie	Contenu	Acquisitions foncières et/ou réinstallation.
Service	<p><b>Appuis institutionnels</b></p> <p>2) Etude pour la mise en place d'un système d'adressage urbain ;</p> <p>3) Mise en place d'un (1) système géo-référencé des contribuables (E-Commune) dans les Communes d'Abobo, d'Anyama, d'Adjamé, de Marcory, et de Yopougon ;</p> <p>4) Elaboration de Plans d'Urbanisme Détaillés (PUD – Plan d'Urbanisme Directeur) ;</p> <p>5) Renforcement de la capacité de la Division de la Planification Urbaine du District Autonome d'Abidjan (DAA) avec l'organisation de conférences et l'Assistance Technique ;</p> <p>6) Elaboration d'un plan de drainage et une stratégie d'adaptation climatique du District d'Abidjan ;</p> <p>7) Etude de faisabilité pour la mise en place de lignes BRT ;</p> <p>8) Elaboration d'un plan de circulation pour le District d'Abidjan ;</p> <p>9) Elaboration d'un Règlement général de la police du stationnement et d'un Cahier de Charges pour l'aménagement, l'exploitation, l'entretien d'aires de stationnement et le contrôle du stationnement dans la ville d'Abidjan ;</p> <p>10) Evaluation et amélioration de la qualité de l'air (appareils de mesure de la pollution, cadre juridique, suivi par UFHB).</p> <p><b>Appui à la sécurité routière</b></p> <p>11) Révision et extension du programme d'éducation routière en milieu scolaire ;</p> <p>12) Audit de sécurité routière du Projet.</p> <p><b>Autres études</b></p> <p>13) Études d'aménagement du Boulevard Valéry Giscard d'Estaing (VGE) ;</p> <p>14) Elaboration d'un plan d'aménagement des quartiers Boribana, Yao Séhi et Doukouré ;</p> <p>15) Etude pour le paiement du «4ème pont ».</p> <p><b>Divers</b></p> <p>16) Suivi-Évaluation de l'Impact Socio-Économique du Projet ;</p> <p>17) Audit financier et comptable du Projet ;</p> <p>18) Frais de fonctionnement de l'Unité de Gestion ;</p> <p>19) Maîtrise d'Ouvrage Déléguée (MOD), y compris les honoraires des fonctionnaires Chefs de Cellule de Projet issus respectivement du Ministère de l'Environnement et du Développement Durable (MINEDD), du Ministère des Transports (MT) et du District Autonome d'Abidjan (DAA) ;</p> <p>20) Assistance Technique à la Maîtrise d'Ouvrage Déléguée : deux (2) Consultants individuels pour cinq (5) ans ;</p> <p>21) Communication (Service de Presse) du Projet ;</p> <p>22) Audit Technique du Projet.</p>	<p><b>Non</b></p> <p><b>Mais s'assurer de la prise en compte des PAR dans les études des infrastructures</b></p>
Biens	<p><b>Appuis institutionnels</b></p> <p>23) Fourniture de matériel technique au DAA (pour la Direction des Parcs et Jardins)</p> <p><b>Appui à la sécurité routière</b></p> <p>24) Mise en place d'un (1) SIG sur les accidents de la circulation (fournitures d'équipements informatiques et de tablettes à la Police, à la Gendarmerie Nationales et aux Urgences des</p>	



Catégorie	Contenu	Acquisitions foncières et/ou réinstallation.
	<p>Hôpitaux ainsi que la formation des utilisateurs) et d'une (1) ligne spécialisée (LS) ;</p> <p>25) Acquisition et installation de dix (10) radars fixes et d'un (1) centre opérationnel ;</p> <p>26) Mise en place d'un (1) système intelligent de gestion du trafic et formation des agents et de cinquante (50) jeunes à la gestion du trafic et à la maintenance des feux tricolores</p> <p><b>Divers</b></p> <p>27) Fournitures et équipements pour les Cellules de Projet du :  - Ministère de l'Environnement et du Développement Durable (MINEDD),  - Ministère des Transports (MT) et  - District Autonome d'Abidjan (DAA) ;</p>	
<b>Divers</b>	<p><b>Appuis institutionnels</b></p> <p>28) Appui à la gestion participative du parc urbain du BANCO</p> <p>29) Appui à la réglementation et au contrôle des hydrocarbures en CI</p>	

### 1.1.2. Catégorisation

Le Projet de Transport Urbain d'Abidjan (PTUA) a été classé en catégorie 1 selon les exigences du Système de Sauvegardes Intégré (SSI) de la Banque et du Décret N° 96-894 du 08 Novembre 1996 (Article 2, Annexes 1 et 3 relatifs aux projets soumis à Etude d'Impact environnemental).

### 1.2. Justification de la mise en place du MGP

Au cours de la mise en œuvre des Plans d'Actions de Réinstallation (PAR) du PTUA, dans les six communes impactées (Adjamé, Attécoubé, Yopougon, Cocody, Anyama, Abobo et Songon), des plaintes et conflits pourraient survenir pour les raisons suivantes :

- Erreurs et/ou omissions dans l'identification des personnes et des biens affectés par le projet lors des opérations de recensement des PAP ;
- Absence lors des opérations de recensement des PAP ;
- Désaccord sur le statut de PAP (Propriétaire résident, Propriétaire non résident, locataire...) qui leur a été attribué lors des opérations de recensement ;
- Désaccord sur les limites des terrains, soit entre la personne affectée et le rapport du PAR ou soit entre deux voisins ;
- Désaccord sur le montant d'indemnisation proposé ;
- Dégâts causés par les entreprises en charge des travaux lors des libérations des emprises ;
- Conflit sur la propriété d'un bien, soit entre plusieurs personnes affectées ou soit entre plusieurs villages ;
- Problèmes familiaux (successions, divorces, ou autres) qui soulèvent des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille concernant une propriété ou des parties d'une propriété ou encore d'un autre bien donné ;
- Préoccupations soulevées par les PAP installées sur les sites de réinstallation.

Afin de répondre à ces différents cas de plaintes qui pourraient survenir, un mécanisme de gestion des plaintes a été mis en place depuis Octobre 2018, et est opérationnel sur l'ensemble des projets du PTUA.

### **1.3. Définitions des concepts de base**

#### **▪ Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**

Le mécanisme de gestion des plaintes est un ensemble de structures, de procédures et processus par lesquels les plaintes, les questions sur le projet, ainsi que les problèmes qui surgissent dans sa mise en œuvre sont résolus.

Le mécanisme de gestion des plaintes vise à gérer les risques, diffuser les informations sur les possibilités de recours, permettre l'alerte précoce et augmenter la transparence, la responsabilisation des acteurs du projet et l'appropriation des activités du projet par les citoyens.

#### **▪ Plainte**

Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne 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, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale.

#### **▪ Parties prenantes**

Le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui :

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

L'expression « 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 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.

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.

#### **▪ Plaignant**

Toute personne, groupe de personnes ou structures affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts pour le projet, ou ses résultats de développement.

## **2. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP**

## 2.1. Objectifs du MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) se définit comme un système permettant de recueillir, de régler et de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes à un projet et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les interventions dudit projet. Dans le cadre du PTUA, 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.

D'autre part, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP du PTUA sont les suivants :

- Établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- Fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de soumettre des plaintes et d'éviter les litiges ;
- Favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes ;
- Donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.

Le MGP du PTUA ne remplace pas les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet de s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre, de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

## 2.2. Principes du MGP

Les principes du mécanisme de gestion des plaintes du PTUA et leurs mesures d'application sont décrits dans le tableau 5.

**Tableau 5 : Les principes du mécanisme de gestion des plaintes du PTUA et leurs mesures d'application**

<b>Principes</b>	<b>Mesures d'applications</b>
<b>Participation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Développer le MGP avec une forte participation des différents intervenants internes (Agent Administratif Plainte, Chef du Bureau de Gestion des Plaintes, Coordonnateur du PTUA, Coordonnateur Adjoint du PTUA, Cellule d'Exécution du PAR, Comité de Suivi du PAR) et externes (ONG OIDEL et HUMANDEV, Bureau d'Etudes ayant fait l'étude du PAR et qui assure l'assistance technique lors des négociations avec les PAP, Expert de la PAP, Commissaire de Justice du PTUA, Agent Judiciaire du Trésor, Tribunal d'Abidjan-Plateau) ;</li><li>- Intégrer pleinement le MGP aux activités du projet.</li></ul>
<b>Sécurité/confidentialité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Protéger l'anonymat des plaignants s'il le souhaite ;</li><li>- Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles relatives aux plaintes.</li></ul>
<b>Présentation de toutes les options aux plaignants</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Première Instance (TPI) d'Abidjan, au cas échéant</li></ul>

<b>Mise en contexte et pertinence</b>	- Actualiser le MGP de façon à ce qu'il soit adapté aux contraintes et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre ;
<b>Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée</b>	- Diffuser largement le mécanisme aux personnes affectées par le projet, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, et intellectuelles ; - Expliquer clairement les procédures de formulation et d'enregistrement des plaintes aux parties prenantes ; - Diversifier les canaux de formulation et d'enregistrement des plaintes ; - Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.
<b>Impartialité /objectivité/ Neutralité</b>	- Veiller à l'impartialité des personnes qui participent au recueil des plaintes et à la vérification des informations fournies par les plaignants, dans le cadre du traitement des plaintes ;
<b>Transparence</b>	- Informer clairement les parties prenantes de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. - Communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre, - Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement
<b>Prévisibilité/Rapidité</b>	- Réagir promptement à tous les plaignants,
<b>Délai de traitement</b>	- Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape et pour chaque catégorie de plainte ; - Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes.
<b>Simplicité</b>	- Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes
<b>Rétroactivité</b>	- Retourner les informations aux plaignants sur les activités les concernant

### 3. AVANTAGES DU MGP ET CONTRAINTE DANS L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

#### 3.1. Avantages

Le MGP du PTUA présente divers avantages tels que l'amélioration de la prestation de services par la régularisation de situations injustes et l'amélioration de l'efficacité globale du projet (les projets sont plus réactifs, plus responsables et plus efficaces dans la réalisation des résultats de développement). Le MGP est important car il agit comme un mécanisme d'alerte précoce qui peut aider l'ensemble des intervenants à protéger à la fois les fonds du projet ainsi que sa réputation.

#### 3.2. Contraintes

Le MGP du PTUA présente des contraintes liées principalement au délai de traitement des plaintes pour contestation de montants et litiges. En effet, le traitement des plaintes pour contestation des montants nécessite que le plaignant transmette au BGP une contre-expertise de son bâti, faite par un expert immobilier agréé par l'Etat de Côte d'Ivoire. Le délai de mise à disposition de ce document a une incidence sur le délai de traitement de la plainte. Quant aux plaintes pour litige, leur traitement exige la présence des différentes parties pour une confrontation. Cela pourrait rallonger le traitement de la plainte lorsqu'une des parties est indisponible.

## **4. ORGANISATION, COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU MGP**

### **4.1. Organisation du MGP**

Le mécanisme de gestion des plaintes mis en place dans le cadre du PTUA est basé d'une part sur des structures-relais qui doivent assurer les enregistrements, faire les vérifications et d'autre part sur les organismes habilités à assurer les arbitrages et/ou les règlements. Ce sont :

- **Les ONG, en charge de l'accompagnement des PAP**
  - **ONG OIDEL** pour le Projet de construction du 4ème Pont d'Abidjan (Yopougon-Attécoubé-Adjamé), le projet de construction de trois (3) Echangeurs sur le Boulevard Mitterrand, le projet de construction de l'Autoroute périphérique du Boulevard de France redressé-Anyama y compris l'aménagement des carrefours, la construction des échangeurs d'Alépé et d'Anyama (Lot 4 et 5), et le Prolongement du Boulevard Latrille (Lot 3) ;
  - **ONG HUMANDEV** pour le Projet de dédoublement de la route de Dabou, appelée Sortie Ouest (Autoroute Nord-Rond-Point Gesco-Carrefour route de Jacqueline) : (Lot 1) et le Projet du Dédoublement de la route d'Anyama, appelée Sortie Est (Autoroute Nord-Carrefour zone industrielle Yopougon-Carrefour N'dotré-Péage Thomasset) : (Lot 2).
- **Les Cabinets ayant réalisé les études des PARs et qui assurent l'assistance technique sur le projet**
  - **CABINET INTERNATIONAL D'INGENERIE ET DE CONSEIL (CIIC)** pour le Projet de construction du 4ème Pont d'Abidjan (Yopougon-Attécoubé-Adjamé) et pour le Projet de dédoublement de la route de Dabou, appelée Sortie Ouest (Autoroute Nord-Rond-Point Gesco-Carrefour route de Jacqueline) : (Lot 1) ;
  - **BUREAU NATIONAL D'ETUDES TECHNIQUES ET DE DEVELOPPEMENT (BNETD)** pour le projet de construction de l'Autoroute périphérique du Boulevard de France redressé-Anyama y compris l'aménagement des carrefours, la construction des échangeurs d'Alépé et d'Anyama (Lot 4 et 5), et le Prolongement du Boulevard Latrille (Lot 3) ;
  - **CECAF INTERNATIONAL** pour le projet de construction de trois (3) Echangeurs sur le Boulevard Mitterrand.
  - **CONSULTANT FADI MERHEB** pour le Projet du Dédoublement de la route d'Anyama, appelée Sortie Est (Autoroute Nord-Carrefour zone industrielle Yopougon-Carrefour N'dotré-Péage Thomasset) : (Lot 2).
- **La Cellule d'Exécution du PAR (CE-PAR) ;**
- **Le Comité de Suivi du PAR (CS-PAR) ;**
- **La Cellule de Coordination du PTUA(CC-PTUA) ;**
- **L'Agent Judiciaire du Trésor (AJT) ;**
- **Le Tribunal d'Abidjan (TA).**

### **4.2. Composition et responsabilités des organes**

#### **4.2.1. En phase d'exécution du projet**

##### **4.2.1.1. Règlement à l'amiable**

Le règlement à l'amiable est le mode de règlement privilégié dans le cadre de la gestion des litiges nés des actions de la mise en œuvre du projet. Pour ce faire, un mécanisme de gestion est mis en place qui se présente à deux niveaux de gestion : la Cellule d'Exécution du PAR (CE-PAR) et le Comité de Suivi de la mise en œuvre du PAR (CS-PAR). Le tableau 6 fait le point de la composition et des responsabilités des organes du MGP

**Tableau 6 : Composition et responsabilités des membres des organes du MGP**

<b>Organes</b>	<b>Composition et nombre</b>	<b>Responsabilités</b>
BGP	<b>(06 membres)</b> - 01 Chef du BGP ; - 01 Assistant Chef du BGP ; - 04 Agents administratif chargés des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrer toutes les plaintes déposées par les PAP ;</li> <li>- Transmettre la plainte y compris une copie du coupon de recensement et une pièce d'identité valable de la PAP aux bureaux d'études ayant réalisé les PAR pour vérification ;</li> <li>- Organiser des missions conjointes de vérification avec les bureaux d'études et les ONG ;</li> <li>- Recevoir et analyser le résultat de la vérification faite par les bureaux d'études et les ONG ;</li> <li>- Informer la PAP de l'issue de sa plainte par courrier ;</li> <li>- Transmettre les plaintes n'ayant pas trouvé de résolution à la CE-PAR ;</li> <li>- Archiver physiquement et numériquement les plaintes clôturées.</li> </ul>
ONG OIDEL et HUMANDEV	<b>(26 membres)</b> - 02 Directeurs exécutifs ; - 02 Sociologues ; - 10 Chefs d'équipes ; - 12 animateurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appuyer les CLN dans les opérations d'enregistrement des plaintes ;</li> <li>- Participer à la vérification sur le terrain de la véracité des plaintes et la transmission des résultats d'investigation au BGP.</li> </ul>
CABINETS/BUREAUX D'ETUDES	<b>(16 membres)</b> - 04 Sociologues ; - 05 Chefs d'équipes ; - 07 operateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier la recevabilité et l'éligibilité des plaintes enregistrées ;</li> <li>- Participer à la vérification sur le terrain de la véracité des plaintes et la transmission des résultats d'investigation au BGP.</li> </ul>
CE-PAR	<b>(13 membres)</b> - 02 représentants du MCLU - 01 représentant du Ministère de l'Intérieur - 01 représentant du MEF - 01 représentant du SEMBPE - 01 représentant du PTUA - 01 représentant de chacune des Mairies traversées par le projet (Yopougon, Adjamé, Attécoubé, Anyama, Songon, Cocody et Abobo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter toutes les plaintes qui n'ont pas trouvé solutions satisfaisantes pour le plaignant après le traitement du BGP.</li> <li>- Traiter les plaintes formulées directement auprès d'elle ;</li> <li>- En cas de désaccord, transmettre la plainte de la PAP au CS-PAR ;</li> <li>- Informer la PAP par courrier de la transmission de sa plainte au CS-PAR.</li> </ul>
CS-PAR	<b>(22 membres)</b> - 01 représentant du MCLU - 01 représentant du MEER - 01 représentant du Ministère de l'Intérieur - 01 représentant du MEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convoquer le plaignant après examen de la plainte, pour une négociation à l'amiable ;</li> <li>- Informer la PAP de sa décision par courrier ;</li> <li>- En cas d'échec, informer la CC-PTUA qui rencontre le plaignant en vue d'une seconde négociation à l'amiable.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 représentant du SEMBPE</li> <li>- 01 représentant du MINEDD</li> <li>- 01 représentant du MT</li> <li>- 01 représentant du PTUA</li> <li>- 01 représentant de chacune des Mairies traversées par le projet (Yopougon, Adjamé, Attécoubé, Anyama, Songon, Cocody et Abobo)</li> <li>- 01 représentant des PAP par commune.</li> </ul>	
CC-PTUA	<b>(02 membres)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 Coordonnateur du PTUA</li> <li>- 01 Coordonnateur Adjoint</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rencontrer le plaignant en vue d'une seconde négociation à l'amiable.</li> </ul>

#### 4.2.1.2. Règlement par voie judiciaire

Le recours à la justice n'est possible qu'en cas d'échec de tous les recours de la voie à l'amiable. Si le plaignant ou le PTUA n'est pas satisfait, il peut saisir la justice à travers le tribunal de première instance d'Abidjan à ses frais. Cela implique les acteurs présentés dans le tableau 7 :

**Tableau 7 : Acteurs du MGP pour le règlement par voie judiciaire**

Organes	Composition et nombre	Responsabilités
CC-PTUA	<b>(02 membres)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 Coordonnateur du PTUA</li> <li>- 01 Coordonnateur Adjoint</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisir l'Agent Judiciaire du Trésor (AJT)</li> </ul>
AJT	NA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger la plainte et l'adresser au Tribunal de 1<sup>ère</sup> Instance d'Abidjan (Plateau)</li> </ul>
Tribunal de 1 <sup>ère</sup> Instance d'Abidjan	NA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convoquer la PAP et les représentants du projet pour les entendre ;</li> <li>- Rendre le verdict.</li> </ul>

#### 4.2.2. Après la clôture du Projet

Après la clôture du projet, un bureau restreint du BGP continuera de recueillir les plaintes et de les traiter avec l'appui de la CC-PTUA et des instances encore en service et dédiés au projet.

### 4.3. Fonctionnement

Le fonctionnement du MGP du PTUA repose sur deux (2) principes à savoir : le règlement à l'amiable et le règlement par voie judiciaire.

#### 4.3.1. Règlement à l'amiable

Le règlement à l'amiable est le mode de règlement privilégié dans le cadre de la gestion des litiges nés des actions de la mise en œuvre du projet. Pour ce faire, un mécanisme de gestion est mis en place. Il présente deux niveaux de gestion : la Cellule d'Exécution du PAR (CE-PAR) et le Comité de Suivi de la mise en œuvre du PAR (CS-PAR).

#### 4.3.2. Règlement par voie judiciaire

Le recours à la justice n'est possible qu'en cas de l'échec de tous les recours de la voie à l'amiable. Si le requérant ou le PTUA n'est pas satisfait, il peut saisir la justice à travers le tribunal de première instance d'Abidjan à ses frais.

Le recours aux tribunaux nécessite souvent des délais longs avant qu'une affaire soit traitée. Le projet doit communiquer suffisamment par rapport à ce risque pour que les parties prenantes en soient informées et favorisent le recours à un mécanisme extrajudiciaire de traitement des litiges faisant appel à l'explication et à la médiation par des tiers. Avant le démarrage des travaux, toutes les plaintes doivent être définitivement gérées.

Au niveau préventif, il est nécessaire d'identifier les conflits potentiels et de mettre en œuvre les mesures d'atténuation assez précocement dans le projet, en utilisant une approche participative qui intègre toutes les catégories sociales potentiellement intéressés.

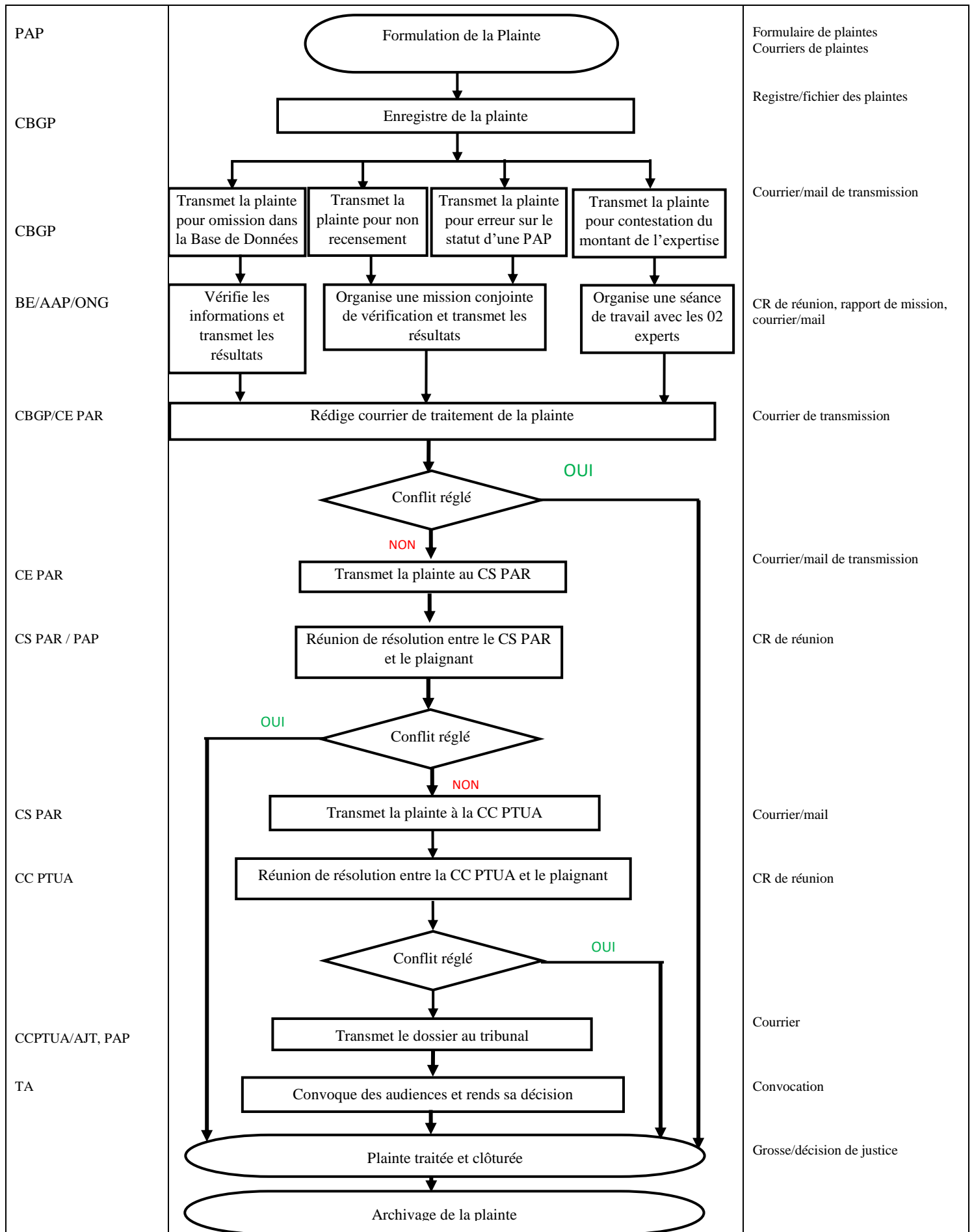
#### **4.4. Étapes du fonctionnement du MGP**

Le MGP comprend deux grandes étapes que sont l'enregistrement et le traitement des plaintes et est schématisé dans le logigramme ci-dessous :

#### **LOGIGRAMME**

<b>RESPONSABLES</b>	<b>ETAPES</b>	<b>DOCUMENTS</b>
---------------------	---------------	------------------





#### **4.4. Canaux de transmission**

Les canaux de transmission des plaintes utilisés par les PAP et les populations riveraines depuis le démarrage du projet sont assez diversifiés. Les populations riveraines et les parties prenantes peuvent formuler leurs plaintes par voies orale et écrite.

La formulation par voie orale se fait auprès de l'Agent administratif plainte de la CLN concernée, de l'Assistant du chef du BGP et du Chef du BGP à qui le motif de la plainte est expliqué et qui le renseigne sur le formulaire d'enregistrement des plaintes. Elles peuvent également formuler leurs plaintes auprès des ONG par voie orale et se chargeront de transmettre en présence des plaignants, les préoccupations soulevées au BGP qui sera chargé de les consigner sur le formulaire d'enregistrement des plaintes.

Les plaignants peuvent également adresser leurs plaintes par courrier au Coordonnateur du PTUA, aux Présidents de la CE-PAR et du CS-PAR, et au Directeur Général de l'AGEROUTE. Les plaignants reçoivent à l'enregistrement de leurs plaintes une copie du formulaire renseigné ou l'accusé de réception du courrier déposé.

#### **4.5. Etapes de gestion des plaintes**

Le MGP comprend deux grandes étapes que sont l'enregistrement et le traitement des plaintes

##### **4.6.1. Réception et enregistrement des plaintes**

###### **4.6.1.1. Validité d'une plainte**

Après l'enregistrement de la plainte, une catégorisation est faite par le BGP en vue de déterminer le type de plainte enregistrée, sa validité (liée au projet ou pas) et la procédure d'examen et traitement adéquate.

Ainsi, cette catégorisation permettra de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres de l'équipe du Projet ou de certaines personnes ressources.

###### **4.6.1.2. Enregistrement des plaintes**

L'enregistrement des plaintes peut se faire par :

- Le bureau des plaintes au sein des cellules délocalisées de la CE-PAR dans chacune des trois communes concernées composé de l'agent administratif en charge des plaintes et d'un représentant de l'ONG OIDEL et HUMANDEV ;
- Le bureau des plaintes au sein de la CE-PAR composé d'un psychologue chargé des plaintes qui collabore étroitement avec l'ensemble des représentants de l'ONG OIDEL et HUMANDEV au niveau de chaque commune ;

###### **4.6.1.3. Accusé de réception**

Les plaignants reçoivent à l'enregistrement de leurs plaintes une copie du formulaire renseigné ou l'accusé de réception du courrier déposé.

##### **4.6.2. Traitement des plaintes**

###### **4.6.2.1. Règlement à l'amiable**

Le règlement à l'amiable est le mode de règlement privilégié dans le cadre de la gestion des litiges nés des actions de la mise en œuvre du projet. Pour ce faire, un mécanisme de gestion

est mis en place. Il présente deux niveaux de gestion : la Cellule d'Exécution du PAR (CE-PAR) et le Comité de Suivi de la mise en œuvre du PAR (CS-PAR).

Au sein de la CE-PAR, il existe un Bureau de gestion des Plaintes. Des représentants du Bureau de gestion Plaintes ont été installés dans chacune des trois Cellules délocalisées de la CE-PAR dans les Communes concernées par les activités du Projet. Ces représentants travaillent en collaboration avec les ONG en charge de l'accompagnement social des PAP. Le traitement des plaintes à chaque niveau du MGP est la suivant :

- **Au niveau des Cellules délocalisées de la CE-PAR dans les communes :** ces cellules traitent les plaintes formulées auprès du bureau des plaintes en leur sein dans un délai de 05 (cinq) jours. Ce traitement se fait en relation avec l'ONG et du Cabinet CIIC. Elle reçoit le plaignant pour un règlement à l'amiable. En cas d'accord, les PV de négociation et les certificats de compensation sont signés par la PAP qui signe aussi une fiche de retrait de plainte.

Les cellules délocalisées et le psychologue ne sont pas compétents pour traiter les cas de litiges liés au coût de l'évaluation du bâti et des problèmes de succession.

Si le traitement de la plainte n'est pas à la satisfaction du plaignant, la plainte est transmise au Psychologue gestionnaire des plaintes dans un délai de deux (02) jours. Celui-ci analyse la plainte et reçoit le plaignant pour un règlement à l'amiable. En cas d'accord, les PV de négociation et les certificats de compensation sont signés par la PAP qui signe aussi une fiche de retrait de plainte. En cas de désaccord le Psychologue gestionnaire des plaintes transmet la plainte au Président de la CE-PAR dans un délai de 2 jours.

- **Au niveau de la CE-PAR :** elle traite (i) toutes les plaintes qui n'ont pas trouvé solutions satisfaisantes pour le plaignant après traitement des cellules délocalisées des CE-PAR dans les communes, (ii) les plaintes formulées directement en leur sein, dans un délai de 10 (dix) jours. Elle reçoit le plaignant pour un règlement à l'amiable. En cas d'accord, les PV de négociation et les certificats de compensation sont signés par la CE-PAR et la PAP qui signe aussi une fiche de retrait de plainte. En cas de désaccord, la PAP est informée par courrier de la CE-PAR que sa plainte est transmise au Comité de Suivi du PAR dans un délai de deux (02) jours.

- **Au niveau du Comité de Suivi du PAR :** la CE PAR transmet au Comité de Suivi toutes plaintes, doléances et réclamations qu'elle n'a pas pu traiter en son sein. Le Comité de suivi, après examen dans un délai de sept (7) jours, convoque les PAP concernés pour une négociation à l'amiable. Le CS PAR informe le PAP de sa décision finale par courrier.

En cas d'échec, le CS PAR en informe la CC-PTUA qui rencontre le plaignant en vue de trouver une solution. Après épuisement de toutes les voies de négociation à l'amiable, le plaignant ou la CC-PTUA peut saisir les juridictions compétentes en la matière.

Dans tous les cas, la cellule d'exécution du PAR, le Comité de Suivi, la Cellule de Coordination doivent développer une approche conciliante afin de préserver les droits et les intérêts de chaque partie. Le règlement à l'amiable est l'option privilégié.

#### **4.6.2.2. Règlement par voie judiciaire**

Le recours à la justice n'est possible qu'en cas de l'échec de tous les recours de la voie à l'amiable. Si le requérant ou le PTUA n'est pas satisfait, il peut saisir la justice à travers le tribunal de première instance d'Abidjan à ses frais. Pour cela, la démarche à suivre est la suivante :

- (i)- la PAP rédige une plainte adressée au Tribunal d'Abidjan ;

- le PTUA saisi l'Agent Judiciaire du Trésor (AJT) qui rédige une plainte adressée au Tribunal d'Abidjan ;
- (ii) le Tribunal convoque la PAP et les représentants du projet pour les entendre ;
- (iii) le Tribunal rend le verdict.

#### 4.6.3. Procédures

Les procédures de gestion des plaintes du MGP du PTUA sont présentées dans le tableau 8

**Tableau 8 : Procédures de gestion des plaintes du PTUA**

<b>PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES</b>			
<b>Emetteur</b>	<b>Récepteur</b>	<b>Description de la procédure</b>	<b>Documents/ Interfaces</b>
<b>ENREGISTREMENT DES PLAINTES</b>			
PAP	AAP CBGP CE PAR CC PTUA	Formule une plainte en : - Remplissant le formulaire auprès du bureau des plaintes au sein des cellules délocalisées de la CE-PAR dans chacune des communes traversées par le projet composé de l'agent administratif en charge des plaintes et d'un représentant de l'ONG - Remplissant le formulaire auprès du RBGP dans les locaux du PAR - Ecrivant un courrier à la CC PTUA ou à la CE PAR	Formulaire de plaintes Courriers de plaintes
CBGP		Enregistre toutes les plaintes	Registre/fichier des plaintes
<b>TRAITEMENT DES PLAINTES</b>			
<b>TRAITEMENT DES PLAINTES POUR OMISSION DANS LA BASE DE DONNEES</b>			
CBGP	BE	Transmet la plainte y compris une copie du coupon de recensement et une pièce d'identité valable	Courrier/mail de transmission
BE		Vérifie que les informations sur le coupon se retrouvent dans les dossiers physiques de profilage des PAP	
BE	CBGP	Transmet le résultat de sa vérification	Courrier/mail de transmission
RBGP	PAP	Rédige un courrier pour l'informer de l'issue de sa plainte	Courrier d'information
<b>TRAITEMENT DES PLAINTES POUR NON RECENSEMENT</b>			
RBGP	BE	Transmet la plainte y compris une pièce d'identité valable, une copie du coupon du propriétaire si locataire, une copie des documents attestant de la propriété si propriétaire	Courrier/mail de transmission
BE AAP ONG		Organise une mission conjointe de vérification de la présence effective de la PAP dans l'emprise dans la période concernée par le recensement	Rapport de mission
BE	RBGP	Transmet le rapport de mission contenant les résultats des vérifications effectuées	Courrier/mail de transmission
RBGP	PAP	Rédige un courrier pour informer la PAP de l'issue de sa plainte	Courrier d'information
<b>TRAITEMENT DES PLAINTES POUR ERREUR SUR LE STATUT D'UNE PAP</b>			
RBGP	BE	Transmet la plainte y compris une copie du coupon de recensement, une pièce d'identité valable, une copie des documents attestant de la propriété si propriétaire, une copie des quittances de loyer si locataire	Courrier/mail de transmission

## PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

Emetteur	Récepteur	Description de la procédure	Documents/ Interfaces
BE AAP ONG		Organise une mission conjointe de vérification de la présence effective du PAP dans l'emprise dans la période concernée par le recensement	Rapport de mission
BE	RBGP	Transmet le rapport de mission contenant les résultats des vérifications effectuées	Courrier/mail de transmission
RBGP	PAP	Rédige un courrier pour l'informer de l'issue de sa plainte	Courrier d'information
<b>TRAITEMENT DES PLAINTES POUR CONTESTATION DU MONTANT DE L'EXPERTISE</b>			
RBGP	CE PAR	Transmet la plainte y compris une pièce d'identité valable, si locataire il produit les quittances de loyer, si activité commerciale formelle il fournit les états financiers, si propriétaire il fournit une contre-expertise	Courrier/mail de transmission
CE PAR	BE Expert de la PAP	Convie à une séance de travail l'expert du BE, l'expert du requérant à l'effet d'une confrontation	CR de réunion
CE PAR BE Expert de la PAP CUR CUO		Effectue une visite de terrain le cas échéant	Rapport de mission
CE PAR	PAP	Informe la PAP de la décision relative à l'indemnisation retenue	Courrier
CE PAR	CS PAR	Informe la CS de la décision relative à l'indemnisation retenue	Courrier
CS PAR	CE PAR	Valide la décision prise par la CE PAR	Courrier
CE PAR	CC PTUA	Informe la CC PTUA de la décision relative à l'indemnisation retenue	Courrier
CC PAR	CE PAR	Valide la décision prise par la CE PAR	Courrier
PAP	TA	Si la PAP n'est pas d'accord avec cette décision, le recours à la justice est possible	
<b>TRAITEMENT DES PLAINTES PAR VOIE JUDICIAIRE</b>			
PAP	TA	Rédige une plainte adressée au Juge du Tribunal d'Abidjan	Plainte
CC PTUA	AJT TA	saisi l'Agent Judiciaire du Trésor (AJT) qui rédige une plainte adressée au Juge du Tribunal d'Abidjan	Courrier
TA	PAP AJT/CC PTUA	Convoque a une audience	Convocation
TA	PAP AJT/CC PTUA	Rend son verdict au cours d'une audience	
HU	PAP AJT/CC PTUA	Notifie la grosse/décision de justice aux parties	Grosse/décision de justice

#### **4.6.4. Mise en œuvre des mesures**

Les plaignants sont informés par courrier des résolutions prises à l'issue du traitement de leurs plaintes et sont invités à la négociation.

#### **4.6.5. Révision de la réponse en cas de non conciliation**

En cas de réponse défavorable à la plainte, la PAP peut saisir le Tribunal de première instance d'Abidjan.

#### **4.6.6. Clôture de la plainte**

Dans le cas où la PAP reçoit une réponse favorable et est invitée à la négociation, elle retire sa plainte en remplissant un formulaire de retrait de plainte après la négociation et la plainte est clôturée.

##### **4.6.6.1. Rapportage**

Un rapport mensuel est élaboré sur la gestion des plaintes et inclus dans le rapport de suivi social du projet.

#### **4.6.7. Résolution à l'amiable**

Le règlement à l'amiable est le mode de règlement privilégié dans le cadre de la gestion des litiges nés des actions de la mise en œuvre du projet. Pour ce faire, un mécanisme de gestion est mis en place. Il présente deux niveaux de gestion : la Cellule d'Exécution du PAR (CE-PAR) et le Comité de Suivi de la mise en œuvre du PAR (CS-PAR).

#### **4.6.8. Dispositions administratives et recours en justice**

Après épuisement de toutes les voies de négociations à l'amiable, le plaignant ou la CC-PTUA peut saisir les juridictions compétentes. Pour sa part, la CC-PTUA saisit l'Agent Judiciaire du Trésor (AJT). Dans ce cas l'AJT rédige la plainte qu'il adresse au Tribunal de 1<sup>ère</sup> Instance d'Abidjan (Plateau) qui convoque la PAP et les représentants du projet pour les entendre puis rend le verdict.

#### **4.6. Diffusion du mécanisme**

Le MGP est décrit dans la Procédure 4 du Manuel de mise en œuvre du PAR qui est diffusé au niveau des différentes parties prenantes au projet.

#### **4.7. Suivi - évaluation du MGP**

Il est prévu dans le cadre de la mise en œuvre du PTUA de réaliser des missions de Suivi et d'Evaluation du MGP chaque mois. Les résultats de ces missions seront intégrés dans les rapports de Suivi Social élaborés par le Pool Social.

Les indicateurs de ces missions de Suivi et d'Evaluation seront entre autres :

- Le nombre de plaintes recueillies (mensuel) ;
- Les catégories de plaintes (typologie) ;
- Le niveau de traitement des plaintes (mensuel) ;
- Le niveau de satisfaction des plaignants après la résolution des plaintes (cela pourrait se mesurer par le nombre de fiches de retrait de plainte signées) ;
- La durée de traitement de chaque type de plaintes ;
- Le fonctionnement (utilisation effective du registre avec nombre de plaintes enregistré) et l'efficacité (transmission quotidienne des plaintes enregistrées au BGP pour

traitement) du dispositif de traitement mis en place sur les sites de réinstallation, dans les Communes traversées par le PTUA, dans les Bases vie des entreprises, etc....

#### 4.9. Archivage

Tous les documents relatifs au traitement et à la gestion des plaintes sont archivés physiquement et numériquement par le BGP.

#### 4.10. Retour d'Information (feed-back)

Le retour d'information (feed-back) est un moyen de transmettre un « retour » à une partie prenante, le résultat de sa plainte ou encore le niveau de résolution de la plainte. Au niveau du MGP du PTUA, ce retour est fait par courrier.

### 5. ANALYSE ET SYNTHÈSE DES PLAINTES

L'analyse et la synthèse qui seront faites dans le cadre du MGP du PTUA consisteront à élaborer une matrice dans laquelle les plaintes seront catégoriser en fonction des causes. Les conclusions de l'analyse permettront non seulement d'identifier les catégories de plaintes les plus récurrentes mais aussi d'envisager des mesures correctrices en collaboration avec les cabinets ayant faits les études.

### 6. PLAN D' ACTIONS DU MGP

Le tableau 9 présente le modèle du plan d'actions annuel du MGP.

**Tableau 9 : Plan d'Actions Annuel du MGP**

<b>Périodes</b> <b>Activités</b>	<b>Trimestre 1</b>	<b>Trimestre 2</b>	<b>Trimestre 3</b>	<b>Trimestre 4</b>	<b>Acteurs de mise en œuvre</b>
Actualisation et validation MGP					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef BGP</li> <li>• Pool Social</li> </ul>
Mise en place de Mécanismes au niveau de Gestion des Plaintes					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef BGP</li> <li>• Pool Social</li> </ul>
Renforcement des capacités des mécanismes locaux de gestion des plaintes					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef BGP</li> <li>• Pool Social</li> </ul>
Diffusion et mise en œuvre (Information et sensibilisation sur le MGP)					<ul style="list-style-type: none"> <li>• CC-PTUA</li> <li>• Chef BGP</li> <li>• Assistant BGP</li> </ul>
Mission de Suivi du MGP					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef BGP</li> <li>• Pool Social</li> </ul>
Mission d'Evaluation du MGP					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabinet Externe</li> </ul>

## **ANNEXES**

**Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP**

**Annexe 2 : Fiche d'enregistrement et de traitement des Plaintes**

**Annexe 3 : Fiches de retrait des plaintes**

**Annexe 4 : Registre des plaintes sur les sites de réinstallation et les bases vie des entreprises en charges des travaux**

**Annexe 5 : Modèle courrier de notification de résultat du traitement de la plainte**