



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

Unité Intégrée de Gestion des Projets
Projet Forêts Classées – Bénin

01 BP 3502 Cotonou | Tél. : +229 21 35 49 43
uigpwaca.infos@gouv.bj

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

VERSION I SEPTEMBRE 2025

TABLE DES MATIÈRES

.....	0
TABLE DES MATIÈRES	0
LISTE DES SIGLES & ABREVIATIONS	2
LISTES DES TABLEAUX & FIGURES.....	3
I. INTRODUCTION	4
1.1. Contexte de réalisation du Mécanisme de gestion des plaintes.....	4
1.2. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes	4
1.3. Méthodologie adoptée	5
II. PRESENTATION DES PROJETS DE L'UIGP	6
2.1. Description du Projet Forêts Classées Bénin	6
III. PARTIES PRENANTES ET PLAINTES POTENTIELLES	9
3.1. Parties prenantes des projets de l'UIGP	9
3.2. Types de plaintes potentielles.....	10
IV. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET WACA RESIP BENIN	12
4.1. Cadre général de gestion des litiges au Bénin	12
4.2. Principes de base de la conception du MGP	13
4.3. Dispositif de gestion des plaintes	14
4.4. Procédure de gestion des plaintes non sensibles.....	17
4.5. Procédure de gestion des plaintes sensibles (EAS-HS ou autres).....	25
4.6. Procédure de gestion des plaintes des travailleurs.....	27
V. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI-EVALUATION DU MGP	29
CONCLUSION	31
ANNEXES	31

LISTE DES SIGLES & ABREVIATIONS

ABE	Agence Béninoise pour l'Environnement
AaGR	Activités alternatives Génératrices de Revenus
ACCB	Aire Communautaire de Conservation de la Biodiversité
ANDF	Agence Nationale du Domaine et du Foncier
ANPC	Agence Nationale de Protection Civile
ATDA	Agence Territoriale de Développement Agricole
BM	Banque mondiale
BPLP	Brigade de Protection du Littoral et de la lutte anti-Pollution
CA	Chef d'Arrondissement
CCUA	Conseil de Coordination de l'Unité d'Aménagement
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CGUA	Conseil de Gestion de l'Unité d'Aménagement
CNP	Comité National de Pilotage
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
CQ	Chef Quartier
CTAF	Cellule Technique d'Aménagement Forestier
CV	Chef de village
CVGF	Comité villageois de Gestion des Forêts
DGEFC	Direction Générale des Eaux Forêts et Chasse
DST	Direction des Services Techniques
FAST	Faculté des Sciences et Techniques
FSA	Faculté des Sciences Agricoles
HSE	Hygiène Santé Sécurité
IF	Inspection Forestière
INE	Institut National de l'Eau
MAB	Man And Biosphere
MdC	Mission de Contrôle
MEM	Ministère de l'Énergie et des Mines
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MRB	Marché Rural de Bois-énergie
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PTBA	Plan de Travail et de Budget Annuels
RBT	Réserve de Biosphère Transfrontalière
SADE	Service Affaires Domaniales et Environnementales
SPDL	Service de Planification et Développement Local
UAC	Université d'Abomey-Calavi

UIGP	Unité Intégrée de Gestion des Projets
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture
VBG	Violence Basée sur le Genre

LISTES DES TABLEAUX & FIGURES

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Composantes et activités du PFC Bénin	7
Tableau 2 Parties prenantes du PFC Bénin.....	9
Tableau 3 Sources de conflits et plaintes possibles liées aux activités du PFC Bénin	11
Tableau 4 Critères d'efficacité d'un MGP.....	13
Tableau 5 Synthèse des rôles des principaux acteurs.....	16
Tableau 6 Synthèse et délais de mise en œuvre du processus de gestion des plaintes	22
Tableau 7 : Acteurs et rôles dans la gestion des plaintes sensibles	25
Tableau 8 : Procédure de gestion des plaintes d'EAS-HS.....	26
Tableau 12 Plan d'actions de mise en œuvre du MGP.....	29

LISTE DES FIGURES

Figure 1 Dispositif institutionnel du mécanisme de gestion des plaintes.....	14
Figure 2 Procédure de gestion des plaintes non sensibles	20

I. INTRODUCTION

1.1. Contexte de réalisation du Mécanisme de gestion des plaintes

Le gouvernement de la République du Bénin a bénéficié du financement de l'Association Internationale de Développement (IDA) pour mettre en œuvre le Projet Forêts Classées Bénin phase1 et 2. Depuis 2019, il est mis en place sous tutelle du Ministère du Cadre de Vie et du Transport en charge du Développement durable, l'Unité intégrée de gestion des projets (UIGP). L'UIGP a mis en œuvre le WACA ResIP-Bénin et continue de conduire la mise en œuvre du Projet Forêts Classées Bénin, phase1. Comme indiqué dans l'Accord de Prêt Original, le PFC-Bénin, phase2 sera exécuté par l'Unité intégrée de gestion des projets (UIGP).

Conformément à l'Accord de financement, le Projet doit être exécuté en application des Normes environnementales et sociales (NES) et du Plan d'engagement environnemental et social (PEES), d'une manière acceptable pour l'Association. Ainsi, sans s'y limiter, le PEES validé définit les mesures et actions matérielles que le Gouvernement de la République du Bénin doit mettre en œuvre ou faire mettre en œuvre. Le PEES définit également les documents environnementaux et sociaux (E&S) qui doivent être préparés ou mis à jour, consultés, divulgués et mis en œuvre dans le cadre du Projet, conformément aux NES, sous une forme et un fond acceptable pour l'Association.

Selon les dispositions du PEES, il est nécessaire de mettre en place un mécanisme permettant de prévenir, anticiper et résoudre les réclamations, tensions et conflits pouvant survenir. Le mécanisme de gestion des plaintes du projet forêt classée Bénin 2 s'appuiera sur les acquis de celui du projet parent en cours avec quelques réajustements. En effet, le MGP existant est fonctionnel et a permis d'enregistrer plusieurs cas traités et résolus. Sur la base du retour d'expériences du PFC-B1 et des recommandations de l'évaluation institutionnelle, il y a besoin d'améliorer la connaissance du MGP et de ses différents points d'entrée. Aussi, il faudrait clarifier et renforcer le dispositif de gestion des plaintes sensibles, notamment les cas d'EAS/HS. Enfin, il faudrait mettre en place un système favorisant l'automatisation de la documentation et le suivi, ainsi que l'analyse des données, la production de rapports et l'archivage.

1.2. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes

La finalité du Mécanisme de gestion de plaintes (MGP) est de susciter et soutenir l'adhésion et la participation des communautés et autres parties prenantes à l'atteinte des objectifs de développement des projets de l'UIGP. Pour ce faire, il aide à établir et maintenir la confiance des communautés et autres parties prenantes touchées directement ou indirectement (autorités, société civile, secteur privé) envers le projet. Plus spécifiquement, le MGP permet de :

- établir et maintenir un cadre accessible de dialogue et de médiation avec les communautés et autres parties prenantes;

- offrir une écoute attentive et permanente aux suggestions ou plaintes des bénéficiaires, personnes affectées par le projet ou autres parties prenantes;
- prévenir et traiter les problèmes ou conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image du projet;
- éviter les longues et onéreuses procédures de dépôt et traitement de plaintes ;
- améliorer les pratiques de l'UIGP, des structures partenaires de mise en oeuvre, les entreprises ou autres prestataires.

1.3. Méthodologie adoptée

La réalisation et l'actualisation du présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) se sont basées sur la recherche et l'analyse documentaire, la visite de quelques sites d'intervention des projets et des échanges avec des parties prenantes. L'approche participative, impliquant l'ensemble des acteurs et partenaires concernés par le projet, y compris ceux de la zone d'intervention des projets non directement impliqués a été privilégiée, et a permis d'intégrer au fur et à mesure les avis et arguments des différents acteurs.

II. PRESENTATION DES PROJETS DE L'UIGP

2.1. Description du Projet Forêts Classées Bénin

2.1.1. Informations générales sur le PFC

Nature du projet et financement

INTITULE DU PROJET	PROJET FORÊTS CLASSÉES BENIN
SOURCES DE FINANCEMENT	Etat béninois
	Banque mondiale
PERIODE D'EXECUTION	Phase initiale : mai 2019 à novembre 2026
	Phase réplication : octobre 2025 à octobre 2032

❖ Maître d'ouvrage / Organe de coordination de l'exécution

MAITRE D'OUVRAGE :	Ministère du Cadre de Vie et des Transports en charge du Développement Durable (MCVT)
ORGANE D'EXECUTION	Unité Intégrée de Gestion des Projets (UIGP)
ADRESSE :	Villa CEN-SAD 01 BP 2206 – Cotonou Tél. + 2 2 9 01 21 31 80 45

❖ Zone et bénéficiaires du projet

ZONE D'INTERVENTION DU PFC	La zone du projet comprend les forêts classées de Dan, Dogo, Kétou, Logozohè, Lama Sud, Agoua, Ouémé-Boukou, Tchaourou, Toui-Kilibo, Ouémé-Supérieur, N'dali, Alibori Supérieur, Trois Rivières et Ouénou-Bénou. Dans le cadre du PFC-B phase 2, cette zone est étendue aux forêts classées de : Birni, Béléfougou, Sakarou, Tchatchou-Gokana et Nano.
BENEFICIAIRES	Les avantages du projet touchent directement les populations locales dépendantes des forêts. Les bénéficiaires indirects sont les populations des grands centres de consommation de bois-énergie tels que Cotonou, Porto-Novo, Parakou, Bohicon, Abomey, Ouidah.

2.1.2. Objectif de développement du PFC Bénin

Le PFC-B a pour objectif d'améliorer la gestion intégrée des Forêts Classées ciblées, faciliter l'accès des principaux centres de consommation au bois-énergie produit de manière durable, et promouvoir les chaînes de valeurs de PFNL ciblés (Miel et Karité) pour améliorer les revenus des communautés dépendantes des forêts.

2.1.3. Description des composantes du PFC Bénin

Le projet est structuré en quatre composantes à savoir : (i) Composante 1 : Appui à la gouvernance du secteur forestier, (ii) Composante 2 : Gestion intégrée des forêts classées, (iii) Composante 3 : Développement de filières de Produits Forestiers Non Ligneux, (iv) Composante 4 : Gestion du projet.

Le tableau 1 indique les principales actions à exécuter par composante.

Tableau 1 Composantes et activités du PFC Bénin

NOM DE LA COMPOSANTE	DESCRIPTION DES COMPOSANTES
Composante 1 : Appui à la gouvernance du secteur forestier	<p><u>Renforcement des capacités de l'Administration</u> : (i) Assistance technique pour réaliser l'état des lieux des FC (état de dégradation, étude socio-éco des populations dépendantes ; (ii) Elaboration et validation des plans d'aménagement participatif des FC ; (iii) Acquisition de matériel de patrouille (véhicules et motos) pour renforcer les capacités de surveillance des FC par les Cellules Techniques d'Aménagement Forestier (CTAF); (iv) Réhabilitation des bases-vie des CTAF (bâtiment, électricité, eau, internet), (v) Renforcement des capacités du Centre national de télédétection (CENATEL), par la mise en place d'un système d'alerte précoce et de surveillance des menaces sur les FC.</p> <p><u>Stratégies et instruments pour une gestion durable des FC</u> : Assistance technique pour (i) identifier les principales opportunités et difficultés des dispositions organisationnelles actuelles de la gestion des FC ; (ii) Evaluer la gestion des FCs aux niveaux régional et international afin d'identifier les meilleures pratiques ; et (iii) formuler des recommandations sur les stratégies à suivre pour obtenir des impacts transformationnels sur la gestion des FCs du Bénin de manière durable.</p>
Composante 2 : Gestion intégrée des Forêts Classées	<p><u>Promotion des méthodes d'intensification agricole et systèmes d'agroforesterie</u>: (i) Assistance technique pour établir l'inventaire des exploitations actuelles dans les FC et travailler avec les exploitants agricoles en vue d'adopter des méthodes d'intensification et d'agroforesterie dans des zones dédiées des FC; (ii) Assistance technique pour délimiter et cartographier les zones d'agroforesterie autorisées dans les FC, ainsi que les parcelles à concéder aux agriculteurs dans ces zones ; (iii) Ateliers participatifs et inclusifs pour la consultation des parties prenantes afin de s'accorder sur la localisation des zones d'agroforesterie; (iv) Fourniture et mise en place de matériels de démarcation (poteaux, piliers, enseignes, panneaux, plantations d'alignements) avec la participation des agriculteurs pour assurer l'appropriation des nouvelles zones.</p> <p><u>Gestion durable de la transhumance</u> : Renforcer la surveillance autour des points chauds de la transhumance dans les zones cibles, à travers : (i) Mise en place de postes de contrôle, miradors et de patrouilles accrues pour sécuriser les plantations, les zones agroforestières et les zones de conservation ; (ii) Délimitation physique et visuelle des corridors de passage (notamment à l'aide de panneaux de signalisation) ; (iii) Végétalisation et reboisement pour régénérer les corridors dégradés; (iv) Sensibilisation continue au niveau local sur les limites des corridors, via des annonces sur les radios locales et des méthodes de communication</p>

	<p>traditionnelles ; et (v) Opérations de contrôle de feux précoces pour favoriser la régénération des pâturages, et plantation d'arbres fourragers pour améliorer la qualité des pâturages dans les couloirs de transhumance.</p> <p><u>Gestion durable des forêts de conservation :</u> (i) Création et gestion durable des zones de conservation dans les FC (démarcation des zones par panneaux et pare-feu faits d'arbres dont des fruitiers, patrouilles mixtes et assistance dans la lutte contre feux) ; (ii) Surveillance de la biodiversité (inventaire biodiversité, mesures conservation et restauration pour 10 espèces menacées, système opérationnel de suivi) ; (iii) Amélioration de la production de charbon de bois issus de forêts naturelles (mise au point de technologies améliorées, sensibilisation et formation, installation de fours à charbon améliorés hors FC).</p> <p><u>Installation et gestion des forêts de production :</u> (i) Mise en place de 15 000 hectares de plantations d'<i>Acacia auriculiformis</i> et/ou d'<i>Anogeissus leocarpus</i> pour les besoins de bois-énergie ; (ii) Mise en place de 7000 ha de teck pour le bois d'œuvre ; (iii) Renforcement et l'extension des marchés ruraux de bois-énergie (MRB) ; (iv) Développement du système de culture intercalaire taungya,</p>
<p>Composante 3 : Développement de filiales de Produits Forestiers Non Ligneux (PNFLs) sélectionnés</p>	<p><u>Développement de la filière karité</u> (i) Assistance technique pour évaluer le stock de karité dans et autour des trois plus grandes Forêts Classées du Nord (Alibori Supérieur, Trois Rivières et Ouénou-Bénou) ; élaborer un plan d'installation et gestion de 15 000 ha ; identifier de meilleures techniques de collecte, conservation et traitement ; former les collectrices et productrices sur les techniques améliorées identifiées ; réaliser une étude de marché mettant l'accent sur l'origine de la demande, l'emballage, l'étiquetage et la certification du beurre de karité ; (ii) Installation d'unités de transformation de noix de karité au profit de coopératives de femmes ; (iii) Mise en place du processus de certification du beurre destiné à l'exportation, (iv) Appui pour la participation des femmes aux événements promotionnels.</p> <p><u>Développement de la chaîne de valeur miel</u> : (i) Mise en place de ruches dans les plantations d'acacia et formation des communautés riveraines sur les meilleures pratiques de production de miel ; (ii) Etude de marché mettant l'accent sur l'origine de la demande, l'emballage, l'étiquetage et la certification du miel ; (iii) Installation de petites unités de traitement du miel au profit de coopératives de jeunes ; (iv) Mise en place du processus de certification du miel destiné à l'exportation, (v) Appui pour la participation des producteurs aux événements promotionnels.</p>
<p>Composante 4 : Gestion du projet</p>	<p>(i) Mise en place d'une unité de coordination sous tutelle du Ministère du Cadre de Vie et des Transports en charge du Développement Durable (MCVT) ; (ii) Planification et mise en œuvre des activités inscrites dans le PAD et les PTBA ; (iii) Elaboration et mise en œuvre des instruments de sauvegardes, (iv) Organisation de l'atelier de lancement du projet ; (v) Mobilisation d'assistance technique pour la réalisation des audits, de la revue à mi-parcours et de l'évaluation finale du projet, (vi) Mise en œuvre d'un plan de formation, (vii) Acquisition des équipements et mobilisation des frais opérationnels nécessaires à la coordination du projet.</p>

III. PARTIES PRENANTES ET PLAINTES POTENTIELLES

3.1. Parties prenantes des projets de l'UIGP

Tout individu, groupe d'individus ou structures affectés directement ou indirectement par les activités des projets, ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts avec les projets ou la capacité d'en influencer les résultats sont considérés comme parties prenantes.

Ceci comprend les populations riveraines, les autorités locales ou traditionnelles, ou les autres services de l'Etat, la société civile locale ou nationale, les entreprises du secteur privé ou toutes autres structures dont les activités pourraient être affectées par les activités du projet.

Les tableau n°2 ci-dessous donne un aperçu des acteurs concernés.

Tableau 2 Parties prenantes du PFC Bénin

Acteurs concernés	Intérêts et rôle dans le projet
Agriculteurs, éleveurs, chasseurs, exploitants forestiers, charbonniers, riverains des forêts classées	<ul style="list-style-type: none"> - les forêts classées constituent des zones d'activités pour ces groupes de personnes; - les forêts sont des zones pourvoyeuses de produits divers (plantes médicinales, fruits, bois, services écosystémiques etc.) pour les populations; - potentiels membres des groupements bénéficiaires des travaux de production de plants, reboisement et entretien de plantations.
Femmes et acteurs de la filière karité et miel	<ul style="list-style-type: none"> - certaines FC ciblées par le projet sont des zones d'activités de collecte des noix de karité; - certaines FCs seront le lieu de production de miel à partir de ruches disposés dans les plantations d'acacia - potentiels membres des coopératives bénéficiaires des appuis pour le développement des filières karité;
Autorités locales (CV, CA, chefferies traditionnelles)	<ul style="list-style-type: none"> - facilitation de la mise en œuvre des activités au niveau local: sensibilisation et mobilisation des populations, identification de sites, appui au zonage et à la matérialisation des séries
Mairies	<ul style="list-style-type: none"> - réglementation, autorisation et contrôle de l'occupation temporaire de son domaine public ; - facilitation de la mise en oeuvre des activités au niveau local : identification de sites, mobilisation et sensibilisation des populations, appui au zonage et à la matérialisation des séries - participation aux processus de réinstallation involontaire des populations et/ou personnes affectées
ONG	<ul style="list-style-type: none"> - appui à la mise en oeuvre des actions du projet: zonage, proposition de méthodes d'intensification agricole, techniques améliorées de carbonisation, formation des bénéficiaires, etc. - appui des communautés pour le développement des filières karité et miel

Acteurs concernés	Intérêts et rôle dans le projet
Structures de cogestion (CVGF, CGUA, CCUA)	<ul style="list-style-type: none"> - participation à l'élaboration/actualisation et mise en oeuvre des plans d'aménagement des FC, - supervision des opérations de production de plants, travaux de reboisement et entretien des plantations, facilitation du paiement direct des travailleurs ; - appui à la sensibilisation des populations riveraines des FC sur les règles de gestion établies
ATDA (2, 4, 6)	<ul style="list-style-type: none"> - encadrement et suivi des agriculteurs pour la mise en place des cultures, notamment les itinéraires techniques et l'utilisation des produits phytosanitaires
DGEFC (CTAF, IF)	<ul style="list-style-type: none"> - information sur le projet et mobilisation des acteurs riverains de la FC, - coordination et supervision de la mise en œuvre des activités d'aménagement (production de plants, installation et entretien de plantations, appui au développement de la filière karité et miel ; - suivi de la mise en œuvre du mécanisme de paiement basé sur la performance - appui technique des communautés locales et des structures de cogestion pour la conduite des activités d'aménagement (plantation, intensification agricole et agroforesterie, karité, miel, etc.) et le suivi
Cabinet de vérification des travaux communautaires relatifs à l'installation des plantations	<ul style="list-style-type: none"> - vérification des travaux réalisés par les divers groupements/groupes - validation des pointages en vue de s'assurer de leur effectivité et transparence; - certification des procès-verbaux de validation des pointages; - compte rendu des irrégularités à UIGP, proposition de correction du système.
Compagnie de Mobile Money	<ul style="list-style-type: none"> - paiement régulier des travailleurs dont les identités et performances lui sont transmises (liste et PV de réception intermédiaires et de validation de pointages)
ABE	<ul style="list-style-type: none"> - validation des études environnementales et sociales - suivi de la réalisation des mesures environnementales et sociales proposées
Entreprises	<ul style="list-style-type: none"> - exécution de travaux divers (bases-vie CTAF, travaux de matérialisation physique de séries dans les FC, de préparation du terrain en vue du reboisement, unités de transformation miel, karité, etc.)
Centres de recherche et prestataires de service	<ul style="list-style-type: none"> - état de référence et suivi de la biodiversité - réalisation d'études variées nécessaires au développement du projet
ANDF	<ul style="list-style-type: none"> - assistance encas d'expropriation pour cause d'utilité publique ; - participation aux processus de réinstallation involontaires des populations et/ou personnes affectées

3.2. Types de plaintes potentielles

Les analyses effectuées dans le cadre de l'élaboration du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et du Cadre de Procédure de Réduction des impacts sociaux négatifs du PFC Bénin,

phase initiale, d'une part, ainsi que le Plan d'engagement environnemental et social (PEES), Cadre fonctionnel (CF), le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) et l'analyse institutionnelle, d'autre part, ont permis d'identifier des risques et impacts socio-environnementaux potentiels, ainsi que des mesures d'atténuation. Les principaux types et/ou sources de conflits issus desdites analyses sont présentées dans le tableau 3.

Tableau 3 Sources de conflits et plaintes possibles liées aux activités du PFC Bénin

N°	Principaux sous-projets du PFC Bénin	Types et sources de plaintes possibles
1	Réhabilitation des bases-vie des CTAF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ utilisation de main d'œuvre importée ; ▪ non respect des biens culturels et coutumes (us et coutumes interdits divinité, etc.) des communautés locales par le personnel des entreprises en charge de réaliser les études techniques et les travaux ; ▪ nuisances environnementales et sociales ▪ non respect des normes HSE et risques d'EAS/HS dans la réalisation des travaux.
2	Aménagement participatif des FC (délimitation des séries : conservation, plantation, agroforesterie)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ non implication de certaines parties prenantes lors des études et opérations de délimitation (décisions non consensuelles, choix peu adaptés aux réalités sociologiques et culturelles, etc.) ; ▪ omissions de biens et activités lors des inventaires socio-économiques ; ▪ droits d'usage de parcelles agricoles discutés ; ▪ restrictions d'accès à certaines parties et ressources des FC ; ▪ restrictions d'accès à des activités de subsistance ; ▪ non application des mesures d'atténuation ou d'accompagnement retenues par consensus avec les populations cibles ; ▪ application des dispositions législatives et réglementaires relatives aux forêts ▪ utilisation de la ressource en eau par les agriculteurs, les éleveurs et les populations riveraines.
3	Réalisation de pistes forestières	<ul style="list-style-type: none"> ▪ utilisation de main d'œuvre importée ; ▪ non respect des biens culturels et coutumes (us et coutumes interdits divinité, etc.) des communautés locales par le personnel des entreprises en charge de réaliser les études techniques et les travaux ; ▪ non respect des normes HSE et risques d'EAS/HS dans la réalisation des travaux ; ▪ non respect du Code de Travail ; ▪ coupe d'arbres non autorisée
4	Aménagement des corridors de transhumance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ conflits entre éleveurs et agriculteurs dus à l'empiètement des espaces agricoles ou de pâturage ; ▪ conflits entre éleveurs transhumants et populations liés au passage de corridors à l'intérieur des terroirs ; ▪ infestation des élevages locaux par le cheftel transhumant
5	Installation et gestion des forêts de production (bois-énergie, bois d'œuvre)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ non implication de certaines parties prenantes ou personnes dans les travaux reboisement et entretien des plantations ; ▪ identification non concertée des zones de production forestière ;

N°	Principaux sous-projets du PFC Bénin	Types et sources de plaintes possibles
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ faible utilisation de la main d'œuvre locale (défrichement mécanisé) ▪ discrimination de la main d'œuvre locale (par exemple la non utilisation des femmes) ▪ retard de paiement ou non paiement des travailleurs ; ▪ contestations liées à la réception des travaux ; ▪ non application effective des mesures d'accompagnement retenues par le projet ou proposées par les études.
6	Installation des unités de production (charbon de bois, beurre de karité et miel)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ exclusion de certaines parties prenantes ou personnes du processus d'appui aux communautés pour le développement des filières charbon de bois, karité et miel ; ▪ identification de personnes non intéressées par les activités ciblées; ▪ rejets non contrôlés dans l'environnement des effluents, autres déchets, bruits des unités production ▪ mauvaise utilisation des fonds, biens et services liées à l'activité promue ; ▪ statut et droit fonciers sur le(s) site(s) d'implantation des unités de transformation ▪ non respect des biens culturels et cultuels (us et coutumes interdits d'activités...) des communautés locales par le personnel des entreprises en charge de réaliser les études techniques et les travaux
7	Renforcement et extension des marchés ruraux de bois-énergie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ utilisation de main d'œuvre importée ; ▪ risques d'EAS-HS ; ▪ non respect des biens culturels et cultuels (us et coutumes interdits d'activités...) des communautés locales par le personnel des entreprises en charge de réaliser les études techniques et les travaux de construction ; ▪ statut et droit fonciers sur le(s) site(s) d'implantation des MRB ▪ mauvaise utilisation des fonds, biens et services liées à l'activité promue.

IV. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET WACA RESIP BENIN

4.1. Cadre général de gestion des litiges au Bénin

Au Bénin, les griefs, plaintes et litiges sont gérés grâce à l'un au moins des systèmes suivants :

- ❖ **Système coutumier et chefferies** appliqué par les familles et les autorités locales (CV, CQ, CA). Il se fonde essentiellement sur le traitement à l'amiable et la médiation. Des cas d'infractions graves (viols et meurtres) ne sont généralement pas traités par les chefferies. L'information ou les procès-verbaux des cas non traités sont communiqués au besoin aux systèmes administratif et judiciaire. A en croire, des déclarations de

certaines autorités locales et populations, la majorité des cas de plaintes seraient traités à leur niveau ;

- ❖ **Système administratif** appliqué par les services administratifs et la Municipalité (Mairie) en lien étroit avec le corps préfectoral au besoin. Il se fonde sur les textes réglementaires pour le traitement des plaintes (code foncier et domanial, loi portant régime des forêts, loi sur le littoral, etc.) ; mais privilégie le traitement à l'amiable et la médiation. En cas de non résolution à l'amiable avec l'appui des collectivités territoriales, les sujets de plaintes sont soumis au système judiciaire ;
- ❖ **Système judiciaire** appliqué par les services judiciaires (Police, Eaux et forêts, et Organes judiciaires) en collaboration, au besoin, avec les systèmes administratif et coutumier. Il s'appuie principalement sur les textes juridiques pour le règlement des plaintes. Ce système est beaucoup plus focalisé sur les crimes (viols, meurtres, atteintes graves à l'intégrité physique des personnes, etc.). Il traite cependant de délits mineurs.

4.2. Principes de base de la conception du MGP

Le traitement efficace des plaintes repose sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer la crédibilité et l'équité du processus et de ses résultats. Un MGP opérationnel et efficace doit être légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits et coutumes. Il doit par ailleurs être fondé sur le dialogue et constituer une source d'apprentissage. Le tableau 4 présente la description de chacun de ces critères qui ont guidé la conception du présent MGP.

Tableau 4 Critères d'efficacité d'un MGP

N°	Critères d'efficacité	Description
1	Légitimité	Le mécanisme de règlement des plaintes doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.
2	Accessibilité	Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique. L'UIGP et ses partenaires doivent œuvrer à la compréhension des objectifs et fonctionnement du mécanisme. Pour les personnes analphabètes, il y aura des aides supplémentaires pour l'accès et le dépôt des plaintes.
3	Prévisibilité	Le MGP fournit 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.
4	Équité	Le MGP doit s'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour participer au processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.
5	Transparence	Il s'agit de tenir les parties impliquées informées de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du

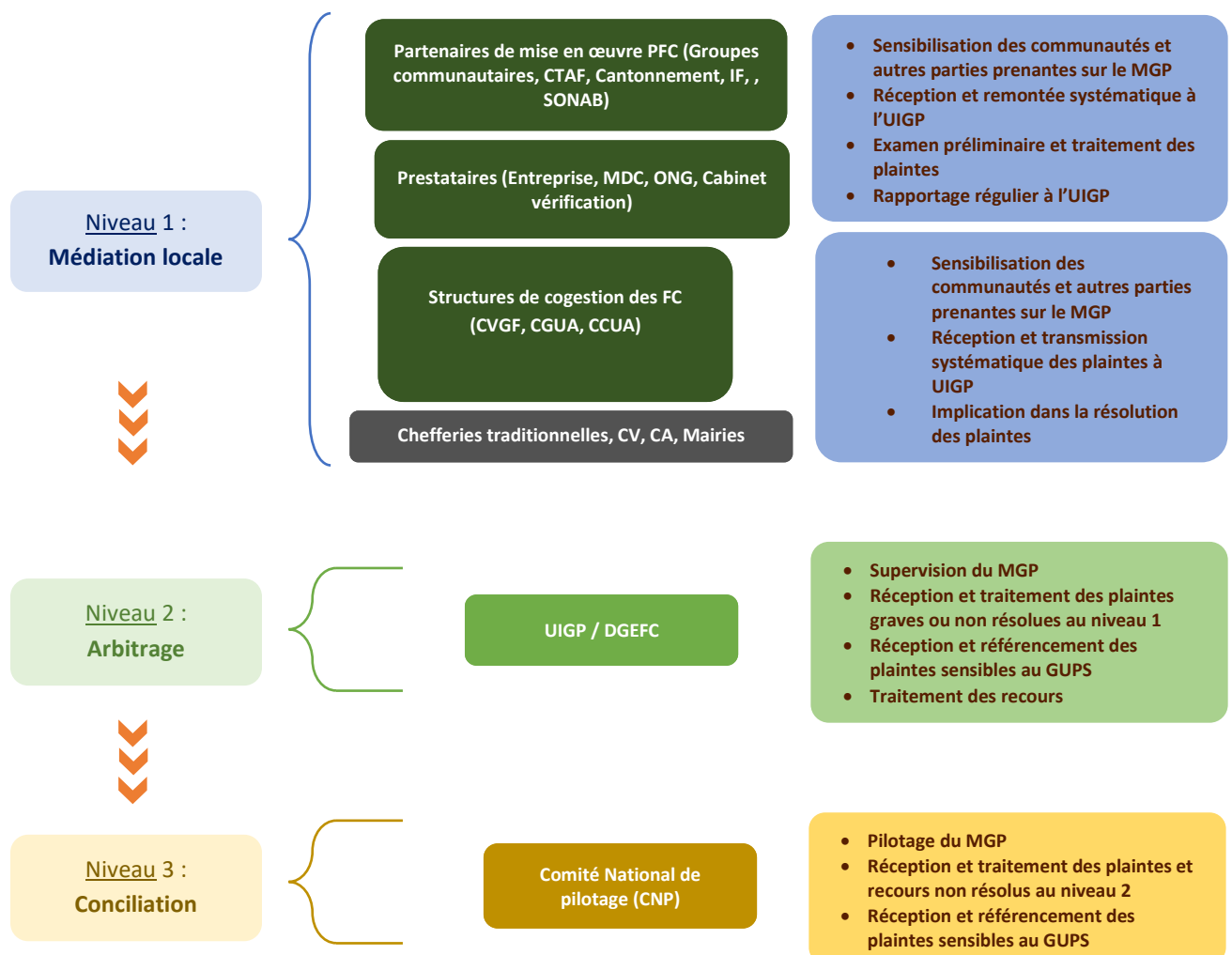
N°	Critères d'efficacité	Description
		processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public.
6	Conformité avec droits humains	Le présent mécanisme favorisera la résolution des plaintes de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.
7	Source d'apprentissage permanent	Mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs.
8	Fondé sur la consultation et le dialogue	Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme et maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes

Source : PNUD & Bm, 2013

4.3. Dispositif de gestion des plaintes

Le dispositif de gestion des plaintes des projets de l'UIGP s'articule autour de trois niveaux d'intervention selon la gravité de la plainte (cf. figure 1).

Figure 1 Dispositif institutionnel du mécanisme de gestion des plaintes



Comme illustré par la figure 1 ci-dessus, les trois niveaux d'intervention correspondent aux acteurs de terrain (niveau 1), l'équipe de gestion des projets (niveau 2) et le Comité National de Pilotage (niveau 3). Chaque organe désigne en son sein un administrateur des plaintes. Ce dernier initie et exécute, avec la participation d'autres membres concernés, l'examen préliminaire et le transfert des plaintes pour traitement. Il est responsable de l'émission des réponses au plaignant et de l'archivage.

Le détail sur chaque niveau du dispositif se trouve dans les lignes qui suivent. Comme toutes les plaintes, les réclamations relatives aux restrictions d'accès aux ressources forestières et/ou à la gestion des agriculteurs en séries agricoles seront traitées par des comité ad'hoc selon la nature de la situation. Des dispositions complémentaires spécifiques seront définies et mises en place pour des sous-projets/activités nécessitant un Plan d'Action de Réinstallation (PAR).

4.3.1. Acteurs de terrain : niveau 1

De par leurs activités sur le terrain, les CTAF, les structures de cogestion des FC, les coopératives agricoles, les ONG, les entreprises et groupements d'exécution des travaux, les Missions de Contrôle, les autorités locales et autres sont les plus susceptibles de recevoir des plaintes de la part des communautés ou d'autres parties prenantes. Les instances communautaires comme les comités villageois de gestion des ressources naturelles ou les Associations de gestion des ACCB peuvent aussi recevoir des plaintes. Ils constituent le premier filtre visant à résoudre l'essentiel des plaintes présentant un degré de gravité faible voir modéré.

A ce niveau, le MGP doit être perçu comme un outil d'implication et de maintien de bonnes relations avec les communautés, les autorités locales et autres parties prenantes. Pour ce faire, et afin de faciliter l'appropriation du MGP, les structures partenaires de mise en œuvre et les prestataires prendront la relève de l'UIGP et organiseront régulièrement des actions de sensibilisation des bénéficiaires de chacun des projets. Ainsi, dans un esprit constructif et de bon sens, en cas de problème ou conflit, des solutions adéquates seront recherchées par le dialogue entre les parties concernées. Les organes locaux (CV, comités ACCB, structures de cogestion) et chefferies et collèges de sages seront associés au besoin en tant qu'organe de médiation.

L'UIGP devra être informée dans un délai maximum d'une semaine de toute nouvelle plainte introduite (transfert de la fiche de réclamation dûment complétée). Pour les situations d'importance majeure (accident, blocage de travaux, violences, dommages, etc.), un rapport de la situation sera établi et partagé avec l'UIGP sans délai. Un rapport narratif mensuel sera préparé (plaintes enregistrées, niveau de traitement des plaintes, état d'avancement des actions de communication spécifiques, etc.).

Les fiches de réclamation seront mises à la disposition du public aux endroits suivants :

- Chefferies traditionnelles et sages
- Structures de congestion (CVGF, CGUA, CCUA)
- CV et CA des zones intervention des projets PFC
- Mairies (DST, SADE, SPDL)
- ONG d'appui à la mise en œuvre des activités des projets
- CTAF et Inspection Forestière
- Entreprises et Missions de contrôle

Les personnes en incapacité de lire ou écrire, qui le souhaitent, peuvent se faire aider pour la transcription (conformément au formulaire joint en annexe 1) et le dépôt des plaintes. Les plaintes peuvent être présentées sous anonymat.

4.3.2. Unité intégrée de gestion des projets : niveau 2

L'UIGP coordonne la mise en œuvre générale du MGP, centralise toute la documentation et assure son suivi-évaluation en lien avec les structures de mise en œuvre, les bénéficiaires et autres intervenants. L'administration des plaintes sera assurée par l'équipe des Spécialistes en sauvegardes.

Elle sera appuyée par le secrétariat de l'UIGP pour la réception et la transmission des plaintes, ainsi que l'archivage des dossiers de plaintes.

L'UIGP est également en charge de traiter les plaintes jugées graves ou celles qui n'ont pu être résolues au premier niveau du dispositif. Les plaintes relatives aux violences basées sur genre seront référées au Guichet Unique de Protection Sociale (GUPS) compétent dans la localité où s'est produit l'événement. La résolution de toute plainte se fera en association avec son auteur.

L'UIGP travaille en étroite collaboration avec les parties prenantes concernées, y compris le plaignant. Elle associe le maire ou le préfet du territoire qui peuvent se faire représenter dans la gestion de la plainte. Les membres du Comité National de Pilotage sont informés sur l'état d'avancement de la gestion des plaintes en session ordinaire et en session extraordinaire en cas de nécessité.

4.3.3. Comité National de Pilotage : niveau 3

Dans le cas d'une plainte non résolue au niveau de l'UIGP, elle est portée selon sa gravité, au niveau du Comité National de Pilotage. Un comité restreint ad hoc sera constitué au sein du CNP à cet effet. Si le Président du CNP le juge nécessaire, il peut convoquer une session extraordinaire portant sur le traitement de la plainte. L'UIGP est en charge de préparer le dossier afin que les membres du CNP s'en saisissent. Les circonstances de l'événement, les entretiens de parties prenantes impliquées, les concertations avec les parties prenantes pertinentes ainsi que les solutions proposées seront présentés. L'UIGP pourra faire appel à toutes personnes jugées nécessaires pour éclairer le comité de pilotage. Le Président du CNP peut décider d'inviter le plaignant en session.

Tableau 5 Synthèse des rôles des principaux acteurs

N°	ORGANES DE GESTION DU MGP	RÔLES & RESPONSABILITÉS
1	Acteurs de terrain : CTAF, IF, Structures de cogestion, Coopératives agricoles, ONG, Mairies, Associations de gestion ACCB, Entreprises, Mission de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> recevoir, enregistrer ou transcrire les plaintes; enregistrer la plainte dans un registre des plaintes ; écouter les parties et recevoir leurs mémoires en défense; apaiser les parties, initier les discussions et conduire la médiation; mener des vérifications et investigations nécessaires; négoier à l'amiable des solutions aux plaintes; veiller à la mise en œuvre des résolutions et à la clôture du traitement des plaintes; élaborer et transmettre des rapports périodiques aux instances supérieures (y compris l'archivage de tout document); tenir, au besoin, des réunions préalables de prévention de plaintes avec les acteurs activités du projet et leur faire des recommandations; conduire des activités de sensibilisation et de prévention de conflits
2	UIGP	<ul style="list-style-type: none"> assurer la mise en place des organes du MGP et veiller à leur bon fonctionnement (vulgarisation, renforcement de capacités, appui à la coordination, appui à la mise en œuvre des recommandations d'amélioration du fonctionnement, etc.); suivre l'enregistrement des plaintes et leur traitement; faire le suivi-évaluation du MGP et faire des propositions d'amélioration chaque trimestre;

N°	ORGANES DE GESTION DU MGP	RÔLES & RESPONSABILITÉS
		<ul style="list-style-type: none"> centraliser toute la documentation relative au MGP et soumettre les bilans au CNP; Veiller à la mise en œuvre des décisions du Comité National de Pilotage en matière de gestion des plaintes.
3	Comité National de Pilotage	<ul style="list-style-type: none"> recevoir et traiter certaines plaintes faire le suivi de la mise en œuvre de PAR donner des orientations pour la mise en oeuvre du MGP.

4.4. Procédure de gestion des plaintes non sensibles

Le processus de gestion d'une plainte comporte sept actions majeures ci-dessous décrites.

4.4.1. Introduction et enregistrement de la plainte

Les populations de la zone d'intervention, les acteurs concernés par les projets ou toute personne (physique ou morale) peuvent accéder au MGP pour déposer une plainte. La plainte ou réclamation est présentée conformément au canevas de fiche de réclamation indiqué en annexe 1.

La fiche de réclamation peut être introduite de la manière suivante :

- directement au niveau des acteurs de terrain (CV, CA, Mairie, ONG, Structures de cogestion, CTAF, IF, Entreprise, Mission de Contrôle)
- auprès de l'UIGP par courrier formel ou envoyé à l'adresse électronique dédiée (uigpplaintes@gmail.com).

Une ligne d'écoute (+229 01 99 99 06 36) est aussi mise à disposition, notamment pour accroître l'accessibilité du MGP et assurer la protection de la dignité et l'honneur des personnes qui ne savent pas écrire et qui ne peuvent pas se faire aider. En tout état de cause, lorsque la plainte parvient directement à l'UIGP, elle l'affecte au niveau le mieux adapté pour la traiter.

Chaque plainte est enregistrée et un récépissé de dépôt ou un accusé de réception est délivré au plaignant ou à son représentant. La plainte ainsi enregistrée, quelle que soit la forme, est transmise à l'administrateur des plaintes au niveau l'UIGP qui tiendra un résumé de toutes les plaintes de chaque projet.

4.4.2. Évaluation et attribution des rôles

La plainte, une fois enregistrée, est rapidement évaluée par l'administrateur des plaintes au niveau des acteurs de terrain ou de l'UIGP effectue une évaluation rapide pour vérifier la nature de la plainte et son éligibilité. L'administrateur peut au besoin consulter tout autre acteur lié à la plainte et en premier lieu les organes locaux de médiation. Les plaintes pour lesquelles les liens avec les projets ne sont pas établis sont rejetées. Toutefois, elles seront notées dans le registre de plaintes.

L'administrateur classe la plainte selon son degré de gravité. Les plaintes présentant un degré de gravité modérée pourront être réglées par l'acteur de terrain concerné selon une procédure accélérée. Pour les plaintes présentant un degré de gravité plus élevé et celles pour lesquelles elle est saisie en deuxième recours, l'UIGP décide du niveau de traitement de la plainte (UIGP, Comité National de Pilotage).

4.4.3. Accusé de réception

Suite à la réception de la plainte, le plaignant doit recevoir un accusé de réception, confirmant la recevabilité de la plainte ou non et l'enregistrement de son dossier. Cet accusé de réception devra être envoyé par téléphone, e-mail ou par courrier par l'administrateur des plaintes de l'acteur de terrain concerné ou de l'UIGP dans un délai 5 jours ouvrable. Cet accusé de réception devra présenter les étapes du processus de gestion des plaintes et recours qui suivent sa plainte ainsi que les délais.

4.4.4. Enquête

Toute plainte jugée recevable fait l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie. Selon la gravité de la plainte, le Président du Comité National de Pilotage, le Coordonnateur Général de l'UIGP ou le Responsable de la structure de terrain concerné désigne une équipe d'enquête pour analyser et déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles. Il est recommandé que l'équipe d'enquête soit composée de membres des organes locaux de médiation.

L'enquête, si elle est nécessaire, se déroule suivant les étapes ci-après :

- effectuer une descente pour observer la situation objet de la plainte sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant (es).
- lors de cette descente ou après selon les possibilités, discuter avec le(s) plaignant(es) pour recueillir ses(leurs) propositions de solutions, discuter avec lui (eux/elles) sur les différentes modalités de résolution de la plainte, lui(leur) faire des propositions concrètes et recueillir ses(leurs) préférences ;
- retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le(s) plaignant(es) ;
- transmettre la solution retenue au Responsable de l'organe en charge du traitement de la plainte (Structure/Acteurs de terrain, UIGP ou Comité National de Pilotage) pour validation du rapport d'enquête ;

Le délai d'analyse et de recherche d'une solution dépend de la gravité et de la complexité de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation existants. Le délai fixé pour répondre à la plainte varie entre 5 et 25 jours à partir de la date de l'accusé de réception.

4.4.5. Réponse

Une fois l'enquête terminée, une proposition provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte est élaborée.

L'administrateur des plaintes discutera de la proposition provisoire avec le plaignant en vue d'un accord. Il indiquera également les autres voies de recours possibles.

Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends.

L'accord final devra être précis, assorti de délais et approuvé par les deux parties. S'il ne s'applique pas directement, il devra comporter un plan de suivi. S'il est jugé que la plainte n'a aucun bien-fondé, le responsable des plaintes devra en expliquer les raisons au plaignant et lui indiquer les voies de recours possibles.

4.4.6. Recours

Le MGP prévoit des dispositions en matière d'appel pour les plaintes qui ne sont pas résolues du premier coup. De telles procédures s'appliquent à des cas exceptionnels et ne seront envisagées qu'une fois la nécessité établie.

Plusieurs options de recours sont possibles :

- porter le problème devant le Comité National de Pilotage pour étudier s'il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables (possibilité d'organiser des sessions extraordinaires);
- Impliquer une partie externe et indépendante (médiateur indépendant, sage, etc.), pour qu'elle évalue la plainte, propose une solution objective et facilite la poursuite du dialogue et la conclusion d'un accord.

Si la procédure d'appel ne parvient pas à déboucher sur une résolution acceptable pour les deux parties, le plaignant devra conserver la prérogative d'exercer d'autres recours, comme le processus juridique. Le délai de cette procédure d'un rappel prendra au maximum 60 jours.

4.4.7. Suivi, clôture et archivage

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au règlement, au suivi, à la conclusion et à l'archivage de la plainte.

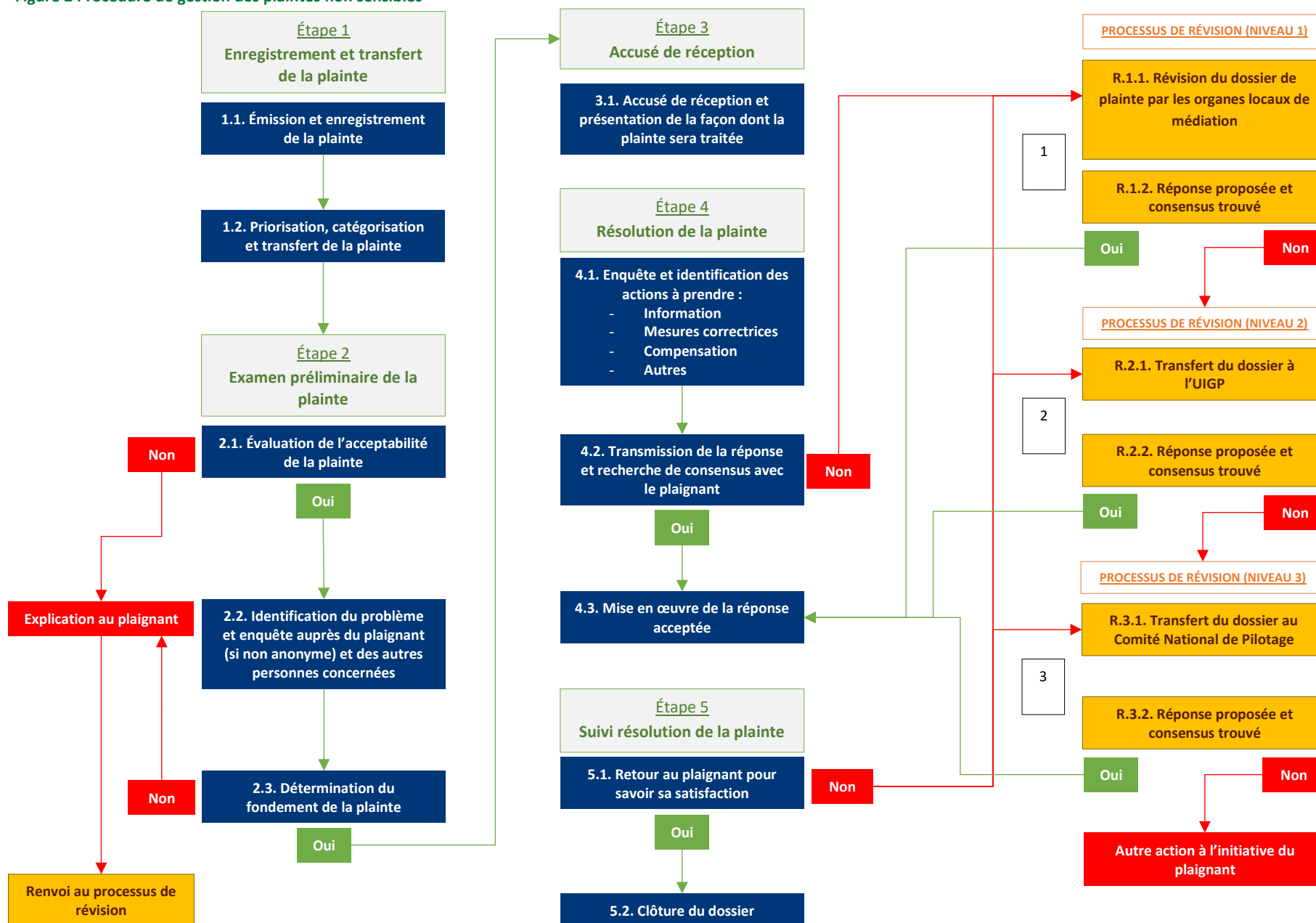
L'administrateur des plaintes est en charge du règlement et du suivi de la plainte (plan de suivi) en s'assurant que la ou les solution (s) retenue (s) soient appliquées. Si nécessaire, il effectue des missions de suivi.

La clôture du dossier surviendra après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution concevable pour tous. Il pourra être demandé aux parties de fournir un retour d'information sur leur degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. Même en l'absence d'un accord, il sera important de clore le dossier et de documenter les résultats.

L'administrateur des plaintes est également responsable de l'archivage des éléments du dossier (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, etc.). Ces documents devront être maintenus confidentiels tout en permettant de publier des statistiques sur le nombre et le type de plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus.

L'ensemble de ces opérations décrivant le processus de gestion des plaintes est structuré en cinq étapes clés présentées par la figure 2 ci-dessous.

Figure 2 Procédure de gestion des plaintes non sensibles



4.4.8. Synthèse du processus et délais de mise en œuvre

Le tableau 6 ci-dessous fait un rappel des étapes et des responsabilités de mise en œuvre du MGP, puis précise les délais d'exécution des différentes activités y relatives.

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MGP ont été définis de manière à rendre le projet le plus réactif possible vis-à-vis d'une situation de conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Néanmoins, des situations graves ou complexe nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structure de médiation.

Tableau 6 Synthèse et délais de mise en œuvre du processus de gestion des plaintes

N°	ETAPES	DESCRIPTION	DELAI	ACTEURS CONCERNES
1	Introduction et enregistrement de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> Toute personne physique ou morale peut déposer une plainte Toute plainte est adressée aux acteurs de terrain ou à l'UIGP La plainte peut être émise par soi-même, par personne interposée, anonyme ou non La plainte ou suggestion peut être adressée dans l'une des formes suivantes : échange verbal en face à face, courrier formel, courrier électronique, appel téléphonique, SMS, message vocal (Tél. +229 0199 99 06 36; E-mail: uigpplaintes@gmail.com) 	Immédiat	<ul style="list-style-type: none"> Plaignant Acteurs de terrain UIGP
2	Examen préliminaire de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation de la recevabilité de la plainte : justesse de la cible de la plainte, fait fondé ou non, situation déjà réglée, etc. La plainte jugée recevable est classée par type (réclamation, sécurité, pollution, etc.) et assignée à l'acteur concerné pour son traitement (partenaire de mise en œuvre, MdC, Entreprise, UIGP, etc.) Si la plainte est jugée irrecevable, une réponse motivée est fournie au plaignant Les plaintes de EAS/HS sont redirigées vers les GUPS (Guichet unique de protection sociale) pour traitement 	1j – 5j	<ul style="list-style-type: none"> Acteurs de terrain UIGP
3	Accusé de réception	<ul style="list-style-type: none"> Envoi d'un accusé de réception à la personne ayant déposé la plainte ou son représentant Présentation de la façon dont la plainte sera traitée Ouverture d'un dossier 	1j – 5j	<ul style="list-style-type: none"> Acteurs de terrain UIGP
4	Résolution de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la situation et proposition de solutions possibles (sensibilisation, mesures physiques d'atténuation, formation, dédommagement, conciliation ou médiation, etc.) Partage des solutions possibles avec la MdC si l'Entreprise est l'organe désigné pour le traitement de la plainte Évaluation complémentaire et engagement du plaignant pour déterminer de façon conjointe la meilleure solution : enquête, visites de terrain, recueil de témoignage, expertises techniques peuvent être 	5j – 20j	<ul style="list-style-type: none"> Acteurs de terrain UIGP Comité de pilotage

N°	ETAPES	DESCRIPTION	DELAI	ACTEURS CONCERNES
		<p>nécessaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communication de la solution ou réponse au plaignant et recherche d'un accord : réunion, échanges par téléphone ou e-mail fournissant explication claire justifiant la réponse tout en rappelant les options disponibles ▪ Mise en œuvre la solution ou réponse proposée : accord obtenu entre le plaignant l'organe du MGP ▪ Une plainte peut être résolue à l'un au moins des 3 niveaux suivants : Acteur de terrain concerné (MdC, Entreprise, partenaire de mise en œuvre, organes locaux de médiation), UIGP, Comité de pilotage ▪ Lorsque les plaintes touchent des dommages ou des risques graves et/ou de violations sérieuses des droits humains, une réponse rapide doit être trouvée soit par le MGP soit par renvoi à une autre instance avec une notification immédiate au plaignant de ce renvoi. 		
	Recours	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Étude du problème par le comité de pilotage en vue d'envisager ou non des mesures additionnelles raisonnables; ▪ Facilitation dialogue par un médiateur indépendant acceptée par l'UIGP et le plaignant; ▪ Evaluation par une expertise extérieure et indépendante de la plainte et proposition d'une solution objective. ▪ Processus juridique, s'il n'y a pas de résolution 	60 jours maximum	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CNP ▪ Médiateur indépendant ▪ Plaignant ▪ UIGP
5	Suivi de la résolution des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification régulière du statut de la plainte auprès de l'organe du MGP chargé de son traitement ▪ Enquête de satisfaction auprès du plaignant ▪ Dossier de plainte bouclé si plaignant satisfait ▪ Réexamen de la réponse/solution en cas de non satisfaction ▪ Renvoi de la réclamation à un autre organe du MGP 	Continu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ UIGP (SES, SSE) ▪ Plaignant

N°	ETAPES	DESCRIPTION	DELAI	ACTEURS CONCERNES
	Documentation et rapportage du processus	<ul style="list-style-type: none"> Les plaintes déposées au niveau de chaque acteur de terrain sont rapportées à l'UIGP dans un délai maximum d'une semaine, soit 5 jours ouvrables (transfert des fiches de réclamations dûment complétées). Les situations d'importance majeure (accident, violences, dommages, etc.), font l'objet de rapport établi et partagé avec l'UIGP sans délai. Chaque acteur de terrain (coopérative, ONG, organes locaux de médiation, mairie, CTAF, Entreprise, Mission de contrôle) prépare et par partage avec l'UIGP un rapport narratif hebdomadaire de plaintes (plaintes enregistrées, niveau de traitement des plaintes, état d'avancement des actions de communication spécifiques, etc.). Les résultats doivent être documentés par les organes du MGP et centralisés au niveau de l'UIGP dans un registre centralisé. Dans les cas de risques et d'impacts sérieux et/ou de publicité négative, il sera produit une documentation écrite par le plaignant indiquant sa satisfaction après la réponse apportée. Dans les autres cas, une note de l'organe du MGP sur l'action et la satisfaction du plaignant et des autres parties prenantes est suffisante. Il est utile d'inclure les enseignements tirés lorsque la situation a été particulièrement complexe ou inhabituelle. Des formulaires spécifiques sont préparés et annexés au présent document (formulaire plainte, registre de plaintes, déclaration de satisfaction, etc.) pour faciliter la documentation et le rapportage du processus de gestion des plaintes. Dans tous les cas, les documents du MGP doivent préserver la confidentialité des détails et présenter des statistiques publiques désagrégées sur le nombre et le type de plaintes reçues, les actions prises et les résultats obtenus. 		

4.5. Procédure de gestion des plaintes sensibles (EAS-HS ou autres)

4.5.1. Dispositif organisationnel de gestion des plaintes sensibles

Au Bénin, La gestion des plaintes de violences basées sur le genre (VBG), notamment exploitation et abus sexuels et harcèlement sexuel (EAS-HS) implique une approche multisectorielle et décentralisée, impliquant l'État, la société civile et les structures de santé. Les survivant-es peuvent déposer des plaintes auprès de diverses structures, notamment les Guichets Uniques de Protection Sociale (GUPS), les organisations de la société civile, et parfois la police républicaine. Ces structures assurent la prise en charge des victimes, offrant un accompagnement psychosocial, médical et juridique.

Tableau 7 : Acteurs et rôles dans la gestion des plaintes sensibles

Acteurs	Missions et échelle géographique d'intervention	Rôle dans le MGP
Guichet unique de protection sociale (GUPS)	Les GUPS sont des points d'entrée uniques pour accéder à une large gamme de services sociaux et de protection. Ils jouent un rôle essentiel dans la mise en œuvre des politiques sociales du Bénin. Ils sont répartis dans toutes les communes du Bénin.	Elaboration et conception de plaquettes d'information et sensibilisation sur les VBG Renforcement des capacités des relais communautaires (par trimestre) Assistance sociale au profit des survivant-es Suivi pour prise en charge médicale et enquête Prise en charge psychologique Réinsertion sociale des survivant-es
Relais communautaires	Les relais communautaires du GUPS sont des acteurs clés de la santé communautaire au Bénin. Ils sont répartis dans chaque village sur l'ensemble du territoire national. Ils ont pour principales attributions de sensibiliser, informer, éduquer et communiquer sur le VIH/IST et la santé sexuelle au sein de leurs communautés.	Sensibilisation des ménages sur les risques de VBG notamment EAS-HS (compréhension des types VBG, causes, conséquences, procédure de signalement, etc.) Ecoute et signalement des cas et/ou allégations VBG
Commissariat de police	Les commissariats de police au Bénin jouent un rôle essentiel dans la sécurité publique et la protection des citoyens, en assurant à la fois des missions de police administrative, judiciaire et militaire.	Ecoute et référencement des cas et/ou allégations VBG Réalisation d'enquêtes
Centre de santé	Les centres de santé au Bénin jouent un rôle essentiel dans la prestation des soins de santé de base, la promotion de	Fourniture de soins de santé aux survivant-es

Acteurs	Missions et échelle géographique d'intervention	Rôle dans le MGP
	la santé, et la participation à la surveillance épidémiologique, tout en contribuant à la formation du personnel de santé et à la recherche en santé	Information et éducation des survivant-es
UIGP	<ul style="list-style-type: none"> - Ecoute et référencement - Suivi de la résolution des plaintes - Documentation et archivage 	

4.5.2. Procédure de gestion des plaintes de EAS-HS

La procédure de gestion des plaintes EAS/HS suit les étapes ci-dessous décrites :

Tableau 8 : Procédure de gestion des plaintes d'EAS-HS

Etapes	Description	Délai	Acteurs concernés
Dépôt de plainte / signalement	Les survivant-es peuvent signaler les violences subies auprès de différents points d'entrée, tels que les GUPS, les relais communautaires, les ONG spécialisées VBG, ou la police républicaine. La ligne d'écoute disponible au niveau de l'UIGP et la plateforme numérique à réaliser peuvent aussi être utilisées. La plainte peut être émise par soi-même, par personne interposée, anonyme ou non.	Immédiat	Survivant-e, parent, témoin ou autre GUP, relais communautaire, ONG spécialisées VBG, Police
Orientation et évaluation	Les plaintes sont orientées vers le GUPS le plus proche pour une évaluation approfondie de la situation et des besoins du survivant ou de la survivante. Lorsque le cas concerne le PFC-B2, le GUPS informe l'UIGP	1-2j	GUPS UIGP
Prise en charge	Les survivant-es reçoivent un soutien psychosocial, médical et/ou juridique, adapté à leurs besoins spécifiques.	1-3j	GUPS Centre de santé

Etapes	Description	Délai	Acteurs concernés
Suivi et réintégration	Un suivi est assuré pour accompagner les survivant-es dans leur processus de guérison et de réintégration sociale.	A partir du signalement jusqu'à la clôture	GUPS UIGP Centre de santé

L'ensemble de ces actions devront être réalisées dans le respect de ces principaux principes ci-dessous:

- **Approche centrée sur le ou la survivant (e):** le ou la survivant(e) est au cœur du processus de gestion des cas.
- **Confidentialité et sécurité:** les informations relatives aux incidents VBG sont traitées avec la plus grande discrétion.
- **Transparence et responsabilité:** les procédures sont mises en œuvre de manière transparente et les acteurs impliqués rendent compte de leurs actions.
- **Coordination et collaboration:** les différents acteurs travaillent en étroite collaboration pour assurer une prise en charge holistique des survivant-es.

4.6. Procédure de gestion des plaintes des travailleurs

4.6.1. Le dispositif organisationnel décrit sur la figure 1 et la procédure prennent en compte tous les acteurs concernés par le projet, y compris les travailleurs du projet. Ce paragraphe reprend et détaille les principaux acteurs et les grandes étapes de la procédure à suivre par les travailleurs pour signaler des inconduites ou des préoccupations liées à leur travail. Cette procédure s'adresse aussi bien aux travailleurs directs (Equipe UIGP, CTAF, SONAB) qu'aux travailleurs contractuels (employés de prestataires ou fournisseurs). Elle indique aussi les obligations à imposer aux prestataires et fournisseurs en matière de gestion des plaintes. **Acteurs de gestion des plaintes des travailleurs**

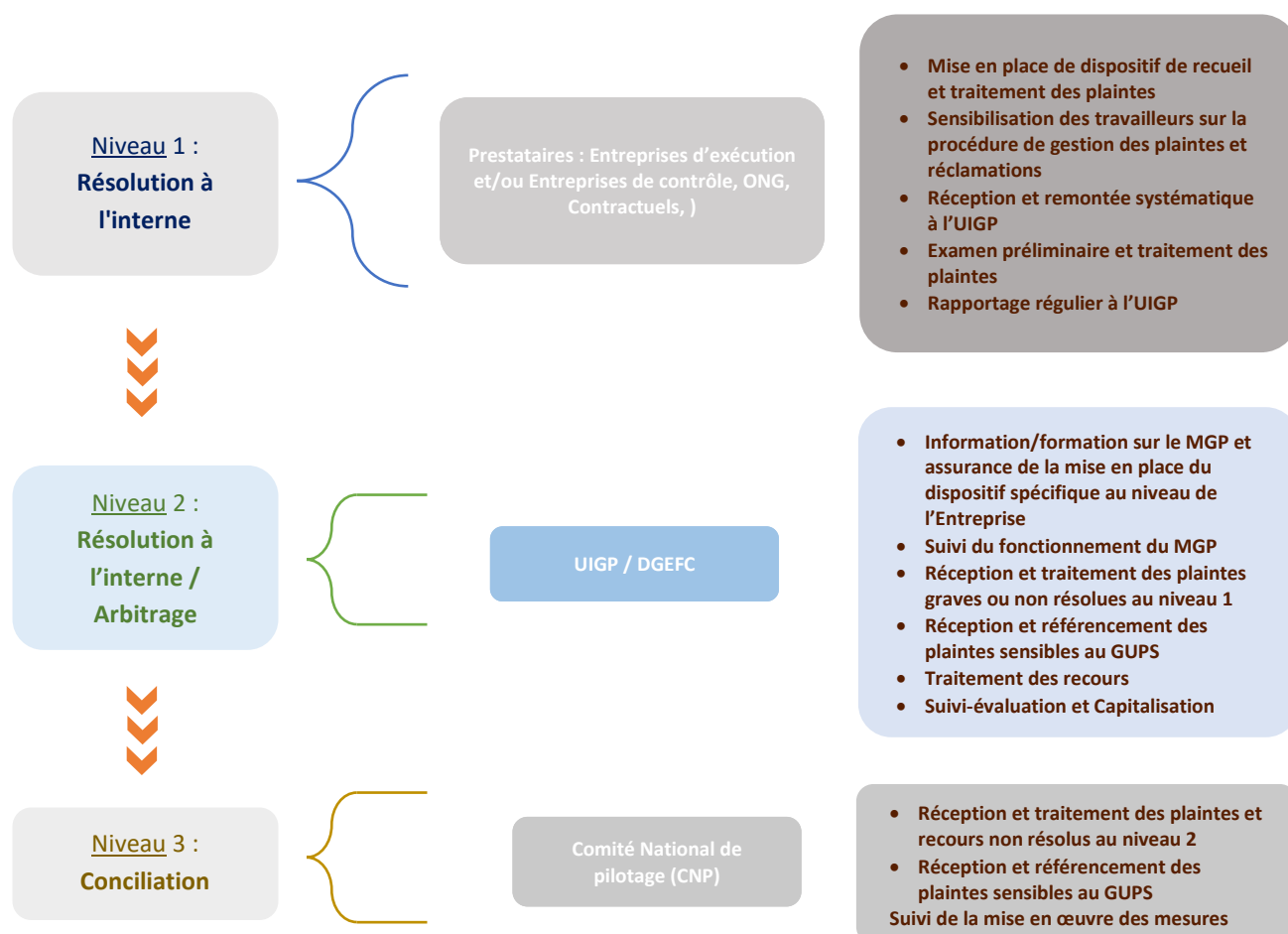
Tout comme au niveau communautaire, tout travailleur (employé direct ou contractuel) a la possibilité de soumettre sa préoccupation à son employeur direct ou au niveau d'instance supérieure (cf. figure 2).

Les principaux canaux à utiliser pour introduire une plainte ou une réclamation sont :

- Boîtes à réclamations physiques à installer au niveau de l'UIGP et des sièges des prestataires / fournisseurs;
- Adresses e-mail et numéros de téléphone dédiés, incluant si possible une ligne verte
- Formulaires en ligne et plateformes dédiées;
- Lignes de contact via une plateforme numérique;
- Possibilité d'introduire des plaintes anonymes.

Ces dispositions visent à garantir un accès équitable et confidentiel si nécessaire pour toute plainte relative aux conditions de travail, à la santé-sécurité, aux rémunérations, ou aux cas de harcèlement et d'EAS/HS en milieu professionnel.

Figure 3 : Acteurs de gestion des plaintes des travailleurs du projet



4.6.2. Procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes des travailleurs

Le traitement et la résolution des plaintes se feront suivant la procédure décrite dans les sections 4.5 et 4.6 dépendamment du type de plainte (sensible ou non sensible). Les principales décrites ci-dessous devront être réalisées à chacun des niveaux du dispositif organisationnel (figure 2). Il s'agit de :

- **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, la ligne d'écoute (019 999 0636) et l'adresse mail (uigpplaintes@gmail.com) prévues au niveau de l'UIGP seront communiqués à tous les travailleurs.

V. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI-EVALUATION DU MGP

La mise en œuvre du MGP passe par sa vulgarisation auprès des parties prenantes, la mise en place et/ou le renforcement des capacités des organes clés de gestion des plaintes et le suivi-évaluation. Le tableau ci-dessous fait le point des principales activités de mise en œuvre assorties de leurs coûts.

Tableau 9 Plan d'actions de mise en œuvre du MGP

N°	ACTIVITES	QUANTITE	PU (1000 FCFA)	MONTANT (1000 FCFA)	RESPONSABLE
1	Conception et réalisation de supports et plaquettes d'information et de sensibilisation (dépliant, poster, prospectus, kakemono, brochure, etc.)	10	forfait	4 000	SSS, SPM
	Impression de supports d'information et de sensibilisation (dépliant, affiche, kakemono, brochure, etc.)	1 500	forfait	10 000	SSS, SPM
2	Ateliers de vulgarisation du MGP (30 à 40 personnes par atelier)	32	2 000	64 000	SSS, SSEnv, SGF
3	Acquisition d'une ligne d'écoute téléphonique au niveau de l'UIGP	1	100	100	CA, SGF, SSS
4	Réalisation de boîtes à suggestion	50	20	1 000	CA, SGF, SSS
5	Mise à disposition des outils de travail (formulaire de plainte, PV règlement, registre de plaintes, canevas rapport mensuel, etc.)	500	10	5 000	SSS, SSEN
6	Appui des GUPS pour l'organisation des sessions	88	1 000	88 000	SSS, SSEN, SGF

N°	ACTIVITES	QUANTITE	PU (1000 FCFA)	MONTANT (1000 FCFA)	RESPONSABLE
	périodiques de sensibilisation sur les VBG				
	Acquisition de kits d'accompagnement au profit des GUPS pour la prise en charge psycho-sociale des survivant-es	1100	50	110 000	SSS, SPM
6	Appui au fonctionnement des organes locaux de médiation (déplacement, communication, autres mesures incitatives)	500	120	60 000	CA, SGF, STAS
7	Renforcement des capacités des organes locaux du MGP (information et formation continue)	2	10 000	20 000	SSS, SSEN
8	Réalisation d'enquêtes sur les plaintes	2	2 500	5 000	SSS, SSEN
9	Mission de supervision et de suivi-évaluation du MGP	2	5 000	10 000	SSS, SSEN
10	Mise en place d'une plateforme numérique de gestion des plaintes	1	20 000	20 000	SSS, SSEN
	TOTAL			397 100	

Le suivi-évaluation de la mise en œuvre du MGP s'intègre au dispositif existant en matière de suivi-évaluation et se fera sur la base des indicateurs ci-après (cf. annexe 9):

- nombre plaintes désagréé par catégorie de plaigant (homme, femme, jeune, etc.) ;
- nombre de plaintes de EAS/HS désagréé par catégorie (homme, femme, jeune)
- nombre de plaintes EAS/HS résolus
- taux de plaintes éligibles et non-éligible ;
- taux de plaintes résolues avec satisfaction (seulement avec la preuve du plaignant);
- nombre de cas de récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes ;
- nombre de séance de règlement de plaintes tenues par mois ;
- taux de plaintes parvenues à l'UIGP et au CNP;
- nature et fréquence des plaintes ;
- activités/sous-projet recevant le plus de plaintes.
- Nombre de plaintes répétitives

Ces données seront collectées de manière régulière et serviront de base pour l'évaluation des forces et faiblesses du mécanisme et l'amélioration. Le suivi s'appuiera sur l'exploitation des documents de gestion préparés et mis à la disposition des organes.

CONCLUSION

Le PFC-B vise un développement social aux fins d'accroître la résilience des communautés vivant dans les terroirs rivaux des FC. Les investissements mobilisés et les réalisations projetées concernent plusieurs milliers de personnes et impliquent plusieurs acteurs institutionnels.

Malgré les nombreux avantages sociaux, les emplois liés aux travaux d'aménagements forestiers, l'installation des agricultures dans les séries agricoles, le développement des filières miel et karité, les activités génératrices de revenus, des conflits ou plaintes sont susceptibles d'être enregistrés. Le dispositif à trois niveaux établi permet de traiter ces plaintes selon leur gravité et leur portée géographique. La procédure et les outils appropriés sont définis pour une prise en charge efficace depuis la réception de la plainte jusqu'à sa clôture. Une procédure spécifique de gestion des plaintes d'EAS-HS est aussi définie.

Au-delà du traitement des plaintes, le MGP doit être surtout perçu et utilisé comme un outil de bonne gouvernance capable de mobiliser les parties prenantes pour la réussite des activités/projets. Leur implication est le fondement même du règlement des plaintes. Le premier niveau du dispositif porté sur le terrain par entreprises, CTAF, Structures de cogestion et ONG doit donc maintenir le dialogue avec toutes les parties prenantes sur l'ensemble des étapes du MGP afin de susciter un climat de confiance et d'asseoir la légitimité des procédures.

L'UIGP veillera à identifier les bonnes pratiques et difficultés afin de formuler des solutions appropriées en vue d'une amélioration et d'un retour d'expérience pour des initiatives futures.

ANNEXES

Annexe 1	Formulaire de dépôt d'une plainte
Annexe 2	Accusé de réception type

Annexe 3	Formulaire d'examen préliminaire d'une plainte
Annexe 4	Canevas type de réponse
Annexe 5	Accord de résolution d'une plainte
Annexe 6	Fiche de suivi de résolution d'une plainte
Annexe 7	Registre des plaintes
Annexe 8	Canevas type de rapport d'activité

Annexe 1 : Formulaire de dépôt d'une plainte

Formulaire de dépôt d'une plainte			
Date de dépôt de la plainte			
Mode réception		En personne <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Courriel <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Préciser :	
REFERENCE DU PLAIGNANT (peut rester anonyme)	Nom & prénom (optionnel) :		
	Lieu de résidence :		
	Sexe :		Age :
	Adresse (Tél. ; E-mail, etc.) (optionnel) :		
PLAINTÉ – RECLAMATION – SUGGESTION			
Objet de la plainte :			
Description de la plainte	Faire une description précise et concise (Que s'est-il passé ? Où cela est-il arrivé ? Qui sont les responsables selon vous ? Quelles sont les conséquences du problème ?)		
Documents appuyant la plainte (photo, témoignage, etc.)		<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON Si oui, ajouter au formulaire	
Date de l'événement			
Description de la solution souhaitée par le plaignant (si possible)			
Méthode de contact souhaitée		En personne <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Courriel <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Préciser :	

Annexe 2 : Accusé de réception type

Accusé de réception type		
N° d'enregistrement		
Objet de la plainte		
Nom du plaignant		
Situation de la plainte	Reçue et enregistrée : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	Date :
	Traitée : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
Prochaine étape et délai		
Information et visa de la structure ayant reçu la plainte		
Nom & prénom		
Fonction au sein de la structure		
Signature et date		

Annexe 3 : Formulaire d'examen préliminaire d'une plainte

Formulaire d'examen préliminaire d'une plainte	
Date :	Structure :
Identification de la plainte (quoi, où, quand, comment, qui) :	
Catégorie de la plainte	▪ perte <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
	▪ dommage <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
	▪ santé et sécurité <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
	▪ pollution <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
	▪ conflit foncier <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
	▪ agression <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
	▪ violences basées sur le genre (VBG) <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
Le projet a-t-il d'activités dans la localité ciblée par la plainte ?	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
La plainte concerne-t-elle les activités du projet ?	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
Le motif de la plainte est-il encore d'actualité ?	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
La plainte est-elle recevable ?	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
Quel organe / structure est compétent pour traiter la plainte ?	
Nom, fonction et signature de l'évaluateur	

Annexe 4 : Canevas type de réponse à une plainte

Réponse à une plainte			
Date :		Structure / Organe de traitement de la plainte :	
N° de la plainte :			
Identification de la plainte (quoi, où, quand, comment, qui) :			
Nom et adresse du plaignant			
Solutions possibles identifiées par l'organe de traitement			
N°	Description	Avantages	Inconvénients
1			
2			
3			
Noms et signatures			

Annexe 5 : Accord de résolution d'une plainte

Date :	Objet de l'accord	N° de plainte :
		Objet de la plainte :
Parties concernées	▪	
Projet / sous-projet concernés	▪	
Contenu de l'accord (inscrire les points majeurs de l'accord) :		
Signature, nom et titre, date (chacune des parties concernées par la plainte y compris le plaignant appose sa signature)		

Annexe 6 : Fiche de suivi de résolution d'une plainte

N° d'enregistrement de la plainte :		Date :	
Identification de la plainte (quoi, où, quand, comment, qui) :			
Solution retenue pour régler la plainte (à décrire) :			
Vérification de la mise en œuvre de la solution			
		Observations	
La solution a-t-elle été approuvée par le plaignant ?	I__I OUI I__I NON		
La solution a-t-elle été mise en œuvre ?	I__I OUI I__I NON		
La solution exécutée a-t-elle permis de corriger le motif de la plainte ?	I__I OUI I__I NON		
Le plaignant est-il satisfait ?	I__I OUI I__I NON		
Suivi réalisé par :			
Nom & prénom	Fonction / Structure	Contact	Signature

Annexe 7 : registre des plaintes

REGISTRE DES PLAINTES								
Date de dépôt	Objet et description de la plainte	Nom et contact du plaignant	Sous-projet concerné	Recevabilité (oui/non)	Organe de traitement	Solution retenue	Date de clôture	Signature du plaignant

Annexe 8 : canevas type de rapport hebdomadaire

Rapport hebdomadaire	
Projet	
Sous-projet	
Localité concernée	
Partenaire de mise en œuvre	
Période de rapportage	

1. PLAINTES ENREGISTRÉES ET NIVEAU DE TRAITEMENT

CODE	DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ	STATUT (rejetée, en cours de traitement, résolue, etc.)	OBSERVATIONS

2. ETAT DE MISE EN OEUVRE DES SOLUTIONS RETENUES

CODE	SOLUTION RETENUE	NIVEAU D'EXÉCUTION			OBSERVATIONS
		OUI	NON	PARTIEL	

3. RECOMMANDATIONS

Annexe 9 : Tableau de suivi trimestriel des indicateurs du MGP

Tableau de suivi trimestriel des indicateurs du MGP de l'UIGP									
Année :			Trimestre concerné :						
N°	Description / Libellé indicateurs	Situation de démarrage	Situation actuelle	Activités concernées	Acteurs plaignants			Issues finales	Observations
					Homme	Femme	Structure		
1	Nombre plaintes désagrégés par catégorie de plaigant (homme, femme, jeune, etc.)								
2	Taux de plaintes éligibles et non éligibles								
3	Nombre de cas de récusation des comités de gestion des plaintes								
4	Nombre de séances de règlement de plaintes tenues par mois								
5	Activités/sous-projet recevant le plus de plaintes								
6	Taux de plaintes parvenues à l'UIGP et au CNP								
7	Taux de plaintes résolues avec satisfaction								

8	Nombre des plaintes repetitives								
Commentaires généraux sur la gestion des plaintes									