MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DU PLAN, DE LA STATISTIQUE ET DE LA PROSPECTIVE (MEPSP)

PROJET RÉGIONAL D'AMÉLIORATION DES CORRIDORS DE TRANSPORT ROUTIER ET FLUVIAL EN AFRIQUE CENTRALE

(PRACAC – P175235)

UNITÉ DE GESTION DU PROJET

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS DIRECTS ET INDIRECTS DU PRACAC

Juin 2025

Unité de Gestion du Projet
12, rue du Duplex (Entrée Eglise du centenaire - EEC)
Brazzaville, République du Congo

Official Use Only

Table de matières

I. INTRODUCTION 1

II. OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS 2

III. CHAMP D'ACTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS DIRECTS ET INDIRECTS 2

IV. DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES PLAINTES 5

5.1 Mode de réception des plaintes 5

5.2 Organes de gestion des plaintes 6

5.2.1 Comité local de gestion des plaintes des travailleurs (CLGPT) 7

5.2.2 Comité National de Gestion des Plaintes des travailleurs 9

5.2.3 Cours et tribunaux 10

V. PRINCIPES DE SECURITE DU MGP DES TRAVAILLEURS 10

6.1 Confidentialité et protection 10

6.2 Non représailles 10

6.3 Traitement spécifique des plaintes liées aux VBG/EAS-HS 11

VI. COMMUNICATION 12

VII. SUIVI ET EVALUATION DU MGP DES TRAVAILLEURS 12

ANNEXES 14

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement de la plainte 14

Annexe 2 : PV/Fiche de Négociation 15

Annexe 3 : Fiche de clôture de la plainte 16

Annexe 4 : Modèle d'attestation de satisfaction du/de la plaignant(e) 17

Annexe 5 : Code-de bonne conduite individuel 18

Annexe 6 : Clause-type relative à l'accès au MGP des travailleurs, à insérer dans les contrats de travaux et de prestations 21

Official Use Only

I. INTRODUCTION

Les Gouvernements de la République du Congo et de la République Centrafricaine ont signé avec la Banque Mondiale respectivement un accord de prêt et un accord de don pour un montant total de 330 millions USD, dont 90 millions USD pour la République du Congo, pour la mise en œuvre du Projet Régional d'Amélioration des Corridors de Transport Routier et Fluvial en Afrique centrale (PRACAC).

L'objectif de développement du projet est d'améliorer la connectivité régionale du transport et du commerce entre la République Centrafricaine et la République du Congo, le long du fleuve Congo et de son affluent Oubangui et des couloirs routiers sélectionnés.

Pour réaliser son objectif, le PRACAC s'appuie sur cinq (05) composantes (i) Composante 1 : Amélioration des voies navigables, des ports et des infrastructures routières ; (ii) Composante 2 : Appui à la gouvernance des secteurs routier et fluvial et à la facilitation des échanges ; (iii) Composante 3 : Investissements socialement inclusifs et renforcement des capacités des communautés riveraines ; (iv) Composante 4 : Gestion du projet, soutien à la mise en œuvre et renforcement institutionnel et ; (v) Composante 5 : Réponse contingente aux situations d'urgence.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Projet Régional d'Amélioration des Corridors de Transport Routier et Fluvial en Afrique centrale (PRACAC), la protection des droits des travailleurs constitue une exigence fondamentale. Les activités sur le terrain mobilisent divers profils professionnels, souvent exposés à des risques liés aux conditions de travail, aux relations contractuelles, aux discriminations ou aux abus. Pour garantir un environnement professionnel sain, équitable et conforme aux normes sociales et environnementales, il est indispensable et urgent de mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes permettant aux travailleurs directs et indirects du PRACAC d'exprimer leurs préoccupations en toute sécurité.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) des travailleurs directs et indirects du PRACAC répond à cette exigence en offrant un cadre transparent, accessible et confidentiel pour le traitement des plaintes. Il permet non seulement de prévenir les conflits, mais aussi d'améliorer la performance sociale du projet en renforçant la confiance entre les parties prenantes. Ce mécanisme s'inscrit dans une logique de redevabilité, de justice sociale et de respect des engagements contractuels, tout en contribuant à la conformité avec les politiques de sauvegardes sociales et environnementales des bailleurs.

Les préoccupations d'ordre professionnel diffèrent généralement des questions soulevées par les parties touchées par le projet et d'autres parties prenantes, et appellent par conséquent un mécanisme distinct pour leur gestion, comme indiqué dans la note de bas de page n°17 de la Norme Environnementale et Sociale (NES) n° 2 : Emploi et condition de travail. Ce mécanisme de gestion des plaintes d'ordre professionnel s'appuie sur les éléments du mécanisme global du PRACAC décrit dans

la NES n°10 : mobilisation des parties prenantes et information et la Note d'orientation correspondante, tout en intégrant des mesures spécifiques pour répondre aux préoccupations professionnelles.

II. OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS

L'objectif général du MGP des travailleurs est de garantir le respect des droits, la dignité et la sécurité des personnes engagées dans la mise en œuvre du projet. A cet effet, il permet aux travailleurs de signaler toute préoccupation liée à leur environnement professionnel, en bénéficiant d'un cadre structuré, confidentiel et accessible.

De façon spécifique le MGP-T a pour but de :

- Mettre à la disposition des travailleurs des possibilités accessibles, rapides, efficaces pour soumettre leurs doléances et réclamations dans un délais raisonnable ;
- S'assurer que les préoccupations et plaintes venant des travailleurs soient enregistrées et traitées ;
- Garantir un traitement équitable, impartial et respectueux de toutes les plaintes ;
- Aider à identifier et traiter les problèmes rapidement et efficacement avant qu'ils ne se généralisent ou ne dégénèrent à un niveau plus difficilement gérable.
- Assurer une résolution rapide et efficace, limitant les impacts négatifs sur les personnes et l'organisation ;
- Renforcer la transparence dans le processus de gestion des plaintes ;
- Détecter les problèmes récurrents et appliquer des mesures correctives pour éviter leur réapparition ;
- Favoriser un climat de travail sain et des relations professionnelles harmonieuses ;
- Protéger la confidentialité des informations échangées, dans le respect des lois en vigueur.

III. CHAMP D'ACTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS DIRECTS ET INDIRECTS

Le Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs directs et indirects s'applique aux acteurs intervenants dans la mise en œuvre des activités du Projet Régional d'Amélioration des Corridors de Transport Routier et Fluvial en Afrique centrale (PRACAC), de ses antennes et des prestataires de services. Il couvre les activités liées à l'emploi et aux conditions de travail.

Il couvre aussi bien les travailleurs directs du projet (personnel de l'UGP et de ses antennes) que les travailleurs contractuels, c'est-à-dire ceux des entreprises contractantes, des sous-traitants et des autres prestataires mobilisés pour l'exécution des activités du projet, conformément à la NES n°2, plus précisément, des Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO) du projet. Les modalités pratiques d'accès (canaux de dépôt, affichage sur les sites, points focaux) sont les mêmes pour tous.

Une clause-type, annexée aux contrats de travaux et de prestations, fera obligation à chaque entreprise contractante et sous-traitante d'informer ses travailleurs de l'existence du présent mécanisme et de leur en garantir l'accès, sans entrave ni représailles.

Les conflits liés aux situations professionnelles énumérés dans le tableau ci- dessous ne sont pas exhaustifs.

Tableau 1 : principales situations professionnelles et quelques exemples associés

Situations professionnelles	Exemples
Conditions de travail	Environnement dangereux, manque d'équipements, horaires excessifs, absence de pauses ou de congés, absence de gilets de sauvetage ou d'EPI à bord des embarcations et des dragues, conditions de santé et de sécurité au travail (SST) non garantie ni respectées.
Discrimination	Favoritisme, inégalités liées au genre, à l'origine (racisme, ethnocentrisme), à l'âge ou au handicap. Une rémunération inégale pour le même type d'emploi, situation qui touche particulièrement les femmes et les personnes issues de milieux marginalisés ou défavorisés.
Violences psychologique et physique	Injures, humiliations, chantages, menaces, blagues salaces, bagarres (coups et blessures), les abus de pouvoir ou de position ;
Violences sexuelles	Harcèlement sexuel, attouchements, tentative de viol, viol, exploitation et abus sexuels, faveurs sexuelles exigées en échange d'un recrutement ou d'un avantage
Salaire et avantages sociaux	Salaires non versés, erreurs de paie, absence de primes ou de congés payés, retard ou non-paiement

Situations professionnelles	Exemples
	des perdiem de mission, non-reversement des cotisations sociales, exploitation économique, etc.
Relations avec la hiérarchie ou les collègues	Conflits, manque de respect, comportements abusifs, intimidants ou harcelant.
Accès limité à l'information ou à la participation	Décisions prises sans consultation, manque de transparence sur les politiques internes, rétention d'informations sur les droits et avantages, non-remise des contrats et des fiches de paie .
Problèmes liés à la santé et sécurité	Exposition au bruit et aux vibrations des dragues, aux intempéries et au risque de noyade lors des travaux de dragage et de balisage, absence de trousse de premiers secours ou de dispositif d'évacuation d'urgence, absence de visite médicale, de mesures de prévention et de couverture assurantielle.
Violations des engagements sociaux ou environnementaux	Activités nuisibles à la communauté ou à l'environnement, non-respect des consignes et éthiques liés à l'hygiène, sécurité et environnement, non-respect des normes et lois.
Violation des droits du travail	Travail excessif sans repos, temps de travail non respecté, contrat non remis, refus injustifié de congés ou jours de repos, Équipements de Protection Individuel (EPI) ou collectif (EPC) non fourni ou défectueux, ou bien, non renouvelés
Problèmes de gestion et de supervision	Absence de réponse aux préoccupations, mauvaise répartition des tâches, surcharge de travail, chaine de commandement peu claire, consignes de travail contradictoires
Sécurité des travaux fluviaux	Navigation ou travaux de dragage et de balisage par mauvais temps ou de nuit sans autorisation, surcharge des barges et des embarcations, absence de moyens de communication ou de secours à bord, non-signalisation des zones de travaux.

Situations professionnelles	Exemples
Travail en zones isolées	Affectation prolongée dans les zones enclavées sans relève ni prise en charge adéquate, difficultés d'accès aux soins, isolement et absence de moyens de communication avec la famille et la hiérarchie.
Travail des enfants et travail forcé	Emploi de personnes n'ayant pas l'âge minimum requis, rétention de documents personnels, heures supplémentaires imposées et non rémunérées, servitude pour dettes.
Représailles liées au recours au MGP	Menaces, sanctions ou mise à l'écart d'un travailleur ayant déposé une plainte ou témoigné, pressions exercées pour faire retirer une plainte.

IV. DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le dispositif de traitement des plaintes vise à garantir la réception, l'examen et le traitement de manière équitable, rapide et confidentielle toute plainte formulée par un travailleur. Il repose sur une organisation claire, des procédures accessibles et des responsabilités bien définies à chaque niveau d'intervention. En assurant la traçabilité des plaintes et le suivi des mesures correctives, ce dispositif contribue à renforcer la transparence, la redevabilité et la confiance entre les parties prenantes du projet. Il permet également de prévenir les conflits, d'améliorer les conditions de travail et de promouvoir une culture de dialogue et de respect des droits.

4.1. Mode de réception des plaintes

Afin d'assurer à la fois l'accessibilité du mécanisme et la confidentialité du processus, aux travailleurs y compris les travailleurs vulnérables, différentes voies d'accès seront possibles pour déposer une plainte. Il s'agit entre autres :

Pour les plaines non sensibles :

- Boîte à suggestions ou boîte à plaintes : installée dans un lieu accessible et sécurisé, permettant aux travailleurs de déposer leurs plaintes de manière anonyme.
- Plainte orale transcrite par un membre du comité choisi par le plaignant ;
- Courrier formel transmis au coordonnateur ou à la cellule Sauvegardes sociale, Environnementale et VBG de l'UGP ;

- Ligne verte « 3233 » ou un numéro WhatsApp ou bien de Facebook Messenger pourra être mis en place pour recevoir les plaintes à distance.

Les plaintes sensibles (VBG/EAS/HS) pourront confidentiellement et anonymement être directement transmis au point focal du projet nommé à cet égard, ou bien dans le cas échéant, au Spécialistes VBG, Sauvegarde Sociale ou Environnementale ou au Coordonnateur du PRACAC à travers les canaux ci-après :

- Par lettre ou courrier électronique/physique ;
- En personne ou par téléphone ;
- A travers la ligne verte « 3233 » ou un numéro WhatsApp pourra être mis en place pour recevoir les plaintes à distance ;
- À travers le formulaire électronique de signalement des plaintes : un code QR d'accès au formulaire en ligne (ODK ou Google forme) sera ventilé et maintenu disponible, affiché et mis à la portée de tous les travailleurs afin de permettre à toute personne ayant accès à un téléphone intelligent et d'un accès à internet de pouvoir transmettre ses plaintes en tout anonymat et de manière confidentielle.

Une attention particulière est accordée aux travailleurs en situation de vulnérabilité, notamment les femmes, les travailleurs peu alphabétisés, les travailleurs migrants et les personnes en situation de handicap. Tout travailleur peut ainsi déposer sa plainte oralement auprès d'un point focal de confiance de son choix, qui l'enregistre et la retranscrit fidèlement.

Les plaintes anonymes sont expressément recevables et traitées au même titre que les autres, conformément à la NES n°2. Dans les zones reculées, l'existence du mécanisme sera en outre largement diffusée au moyen de supports visuels (affiches illustrées, pictogrammes) et des radios locales, dans les langues comprises par les travailleurs.

4.2. Organes de gestion des plaintes

Les plaintes des travailleurs seront gérées suivant le principe de subsidiarité. Il prévoit, trois niveaux d'intervention. Il s'agit notamment de :

Niveau 1 : Comité local de gestion des plaintes des travailleurs (CLGPT) ;
Niveau 2 : Comité national de gestion des plaintes des travailleurs (CNGPT) ;
Niveau 3 : Cours et tribunaux

4.2.1. Comité local de gestion des plaintes des travailleurs (CLGPT)

Le CLGPT est une instance indépendante, composée de représentants de l'employeur et des travailleurs directs et indirects. Mécanisme de proximité, accessible, impartial et confidentiel, il constitue le premier niveau de traitement des plaintes et contribue au maintien d'un climat social apaisé et au respect des droits des travailleurs.

A ce niveau, le comité est composé de :

1. Président : représentant de la Mairie ou de la Sous-préfecture ;
2. Vice-président : représentant des travailleurs ;
3. Secrétaire rapporteur : l'assistant en sauvegardes environnementale et sociale de l'antenne ;
4. Membre : Représentant du port secondaire ;
5. Membre : Point focal VBG/EAS/HS ;
6. Membre : un représentant de l'entreprise contractante (au cas où il y a des travaux en cours dans la localité).

Le rôle du Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGPT) des travailleurs est de :

- Recevoir et enregistrer les plaintes formulées par les travailleurs ;
- Analyser et catégoriser les plaintes, suivant qu'elle est sensible ou non sensible, en tenant compte du contexte, des dispositions légales en matière de droit du travail et des recommandations de la Banque Mondiale en matière de gestion des plaintes du projet ;
- Proposer des solutions ou des mesures correctives adaptées à chaque situation ;
- Assurer le suivi des plaintes traitées et veiller à la mise en œuvre effective des décisions prises.
- Délivrer un accusé de réception au plaignant et tenir un registre chronologique des plaintes reçues, des actions menées et des décisions prises, dans le respect de la confidentialité ;
- Privilégier la médiation et le dialogue social dans la recherche des solutions et informer le plaignant des suites réservées à sa plainte ;

Pour le cas des plaintes sensibles :

- Recevoir des plaintes sensibles (liées aux VBG/EAS et HS) en toute confidentialité et dans le respect de la dignité du survivant, l'accueil étant assuré par un membre formé du comité, de préférence de même sexe que le plaignant s'il le souhaite, et identifier, à travers les dires du plaignant si le projet est concerné ou pas ;
- Recueillir le consentement libre et éclairé de la survivante avant tout orientation vers les prestataires de service pour une prise en charge selon les besoins de la victime ;

- Appliquer les principes directeurs de la prise en charge des survivant(e)s, sécurité, confidentialité, respect, non-discrimination et approche centrée sur la survivante et orienter la survivante vers les structures appropriées (médicales, psychosociales, juridiques, hébergement), conformément au circuit de référencement ;
- Établir un plan d'action de suivi des survivants référé(e)s vers les structures de prise en charge VBG ;
- Prévenir toute forme de représailles et garantir la confidentialité des échanges ;
- Signaler à l'UGP toutes les plaintes sensibles sous les 12 h après réception ;
- Produire chaque mois des rapports anonymisés qui permettent d'identifier les tendances, d'évaluer les performances du mécanisme, de mesurer l'efficacité du circuit de référencement, de gestion des plaintes et de formuler des recommandations pour améliorer les conditions de travail.

La durée du traitement de la plainte par le Comité Local de Gestion des Plaintes des travailleurs directs et indirects est de sept (7) jours après le dépôt de la plainte. Ce délai peut être prolongé en cas de circonstances exceptionnelles, dûment justifiées et portées à la connaissance du plaignant. Les plaintes sensibles font quant à elles l'objet d'un traitement immédiat et prioritaire, le référencement vers les structures de prise en charge étant effectué dans les meilleurs délais, selon l'urgence du cas.
En cas d'insatisfaction, le plaignant peut faire recours au Comité National de Gestion des Plaintes des Travailleurs (CNGPT, Niveau II). Le comité de niveau II auditionne les parties et rend, dans un délai maximal de quinze (15) jours, une décision qui clôt la procédure interne, sans préjudice du droit de saisir les cours et tribunaux.

Note: Tout incident ou accident survenu sur le chantier ou sur le lieu de travail devra être signalé à l'UGP dans les 12 h après survenance. Les presque accidents ou incidents seront signalés dans le rapport dans la section dédiée à la gestion de la main d'œuvre des travailleurs. Le signalement initial s'effectue par téléphone ou message, suivi d'un rapport écrit détaillé ; chaque accident ou incident fait ensuite l'objet d'une analyse des causes profondes, assortie de mesures correctives pour prévenir sa récurrence.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les membres du CLGPT s'engagent à l'impartialité, à la confidentialité, à l'intégrité et à la bienveillance, en particulier envers les survivant(e)s de VBG. Ils entretiennent leurs compétences par une formation initiale puis continue portant sur les procédures du MGP, le Code de bonne conduite, les standards de la Banque mondiale, l'écoute active et la médiation, ainsi que la tenue des registres et la rédaction des rapports.

Le CLGPT adresse à l'UGP un rapport d'activités circonstancié pour les plaintes sensibles, en raison de leur caractère prioritaire, présentant la synthèse des plaintes reçues, l'état d'avancement de leur traitement, les difficultés rencontrées, les recommandations formulées et le suivi des recommandations antérieures.

L'UGP est également tenue de notifier à la Banque mondiale, conformément au Guide ESIRT, tout incident ou accident relevant de ce dispositif.

4.2.2. Comité National de Gestion des Plaintes des travailleurs

Le Comité National de Gestion des Plaintes des travailleurs assure la gestion des plaintes venant des travailleurs directs (contractuels de l'UGP) et celles des travailleurs indirects (partenaires, sous-traitants, ONG) n'ayant, le cas échéant pas abouti au niveau local.

Il est composé de :

1. **Président :** Représentant du Directeur Général du port autonome de Brazzaville et des ports secondaires (PABS) ;
2. **Vice-président :** Représentant du Directeur Général de la navigation fluviale ;
3. **Secrétaire rapporteur :** Représentant de l'unité de Sauvegarde environnementale, sociale et VBG du PRACAC ;
4. **Membre :** Représentant du Ministère en charge de la promotion de la femme.
5. **Membre :** Représentant du ministère de l'Économie, du Plan, de la Statistique et de la Prospective.

Afin de garantir le fonctionnement indépendant et objectif du mécanisme, voulu par la Le Plan de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO), chaque comité a à son sein un représentant des travailleurs élu par ses pairs et par un tiers neutre (représentant syndical ou médiateur externe). Leur présence est requise en particulier pour l'examen des plaintes mettant en cause un membre de la hiérarchie. De même, tout membre d'un comité directement ou indirectement concerné par une plainte, ou placé en situation de conflit d'intérêts, se récuse d'office et est remplacé pour toute la durée du traitement de cette plainte.

Le comité de gestion des plaintes du niveau 2, pourra s'appuyer si nécessaire et à titre consultatif sur l'expertise des personnes citées ci-dessous :

1. Le Coordonnateur du PRACAC ;
2. Le Responsable du Suivi Évaluation du PRACAC ;
3. Le Responsable administratif et financier du PRACAC ;
4. Le Spécialiste en passation des marchés du PRACAC ;
5. L'Expert génie civil du PRACAC ;
6. L'Expert en voie navigable ;
7. Le point focal du ministère en charge de l'économie fluviale ;
8. Le point focal du ministère en charge des infrastructures.

Le rôle du Comité national de Gestion des Plaintes des travailleurs est de :

- Recevoir et enregistrer les plaintes formulées par les travailleurs directs et indirects, n'ayant pas abouti au niveau local ;
- Analyser les plaintes en tenant compte du contexte, des dispositions légales en matière de droit du travail et des engagements spécifiques du projet ;
- Proposer des solutions ou des mesures correctives adaptées à chaque situation ;
- Assurer le suivi des plaintes traitées et veiller à la mise en œuvre effective des décisions prises.
- Prévenir toute forme de représailles et garantir la confidentialité des échanges
- Produire régulièrement des rapports qui permettent d'identifier les tendances, d'évaluer les performances du mécanisme et de formuler des recommandations pour améliorer les conditions de travail.

La durée du traitement de la plainte par le Comité national de gestion des plaintes des travailleurs est de sept (7) jours après le dépôt de la plainte. Cependant, celle des plaintes venant des comités locaux est quinze (15) jours après le dépôt de la plainte, y compris le temps d'investigation sur le terrain.

En cas d'insatisfaction le plaignant peut faire recours à la justice.

4.2.3. Cours et tribunaux

Les solutions à l'amiable sont privilégiées à tous les niveaux pour les plaintes non sensibles. Si le règlement à l'amiable n'aboutit pas, le plaignant ou la plaignante est en droit de saisir une instance juridique compétente pour la suite de la procédure, c'est le dernier recours, bien qu'il ne soit pas souhaité pour le bon déroulement du projet (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, etc.). Les plaintes sensibles seront traitées suivant l'approche centrée sur le survivant.

V. PRINCIPES DE SECURITE DU MGP DES TRAVAILLEURS

6.1. Confidentialité et protection

La confidentialité des informations partagées dans le cadre du MGP - T sera respectée dans la mesure du possible et conformément aux lois applicables. Les informations ne seront divulguées qu'aux personnes qui ont besoin de les connaître pour mener à bien l'enquête et proposer une résolution.

6.2. Non représailles

Aucun travailleur ne sera victime de représailles pour avoir soulevé une préoccupation ou participé à une enquête dans le cadre du MGP des travailleurs. Les plaignants seront protégés contre toute forme de représailles ou de discrimination en raison du dépôt d'une plainte. Toute forme de représailles sera traitée comme une violation grave du code de conduite du projet et fera l'objet de mesures disciplinaires.

6.3. Traitement spécifique des plaintes liées aux VBG/EAS-HS

Les plaintes liées aux violences basées sur le genre, à l'exploitation et aux abus sexuels ainsi qu'au harcèlement sexuel (VBG/EAS-HS) obéissent à un protocole distinct, fondé sur l'approche centrée sur la survivante retenue dans le MGP global du PRACAC. Elles ne font l'objet ni de médiation ni de résolution à l'amiable, et ne sont traitées qu'avec le consentement préalable de la survivante.

La confidentialité est renforcée pour ces plaintes : les informations ne sont accessibles qu'aux seules personnes strictement nécessaires à leur traitement et les données sont conservées de manière sécurisée. Le comité appelé à en connaître siège obligatoirement en composition mixte, avec la présence d'au moins une femme. Des canaux de signalement dédiés sont mis en place afin qu'une travailleuse puisse, si elle le souhaite, ne s'adresser qu'à une autre femme, notamment le point focal VBG/EAS-HS.

Dès sa réception, le/la survivant(e) est référé (e), après obtention du consentement libre et éclairé, vers les structures spécialisées de prise en charge ayant contractualisé avec le projet, en vue d'une assistance médicale, psychosociale, sécuritaire et juridique, etc, conformément aux procédures opérationnelles standards de prévention et de prise en charge des EAS et HS en vigueur.

Le traitement de ces plaintes s'appuiera sur les outils standardisés de gestion des informations relatives aux EAS, HS et VBG. Le consentement éclairé de la survivante sera recueilli et documenté au moyen d'un formulaire dédié avant toute action, y compris le simple enregistrement de l'incident. Les incidents seront classés selon une typologie standardisée distinguant six types de violences : le viol, l'agression sexuelle, l'agression physique, le déni de ressources, d'opportunités ou de services, et les violences psychologiques ou émotionnelles.

Seules les informations strictement nécessaires au traitement seront recueillies, sans jamais faire répéter inutilement son récit à la survivante. Les dossiers, identifiés par un code et non par le nom de la survivante, seront conservés dans un registre séparé et sécurisé, accessible au seul point focal ou Sauvegarde VBG/EAS-HS. Le référencement vers la prise en charge médicale interviendra le plus tôt possible, idéalement dans les soixante-douze (72) heures pour les cas de viol, conformément aux protocoles de prise en charge en vigueur.

L'ensemble de ces dispositions s'aligne sur la Norme environnementale et sociale n°2 et sa note d'orientation, ainsi que sur les Notes de bonnes pratiques de la Banque mondiale relatives à la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel (EAS/HS), en particulier celle consacrée aux projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil (2e édition, 2020) et celle applicable aux opérations de développement humain (2023).

ARTICULATION AVEC LE MGP COMMUNAUTAIRE DU PRACAC

Le présent mécanisme est distinct du MGP global du PRACAC, destiné aux communautés et aux autres parties prenantes touchées par le projet. Le MGP des travailleurs traite exclusivement les plaintes d'ordre professionnel (conditions de travail, rémunération, discrimination, harcèlement, relations avec la hiérarchie ou les collègues), tandis que le MGP communautaire reçoit les plaintes des personnes extérieures au projet, portant par exemple sur les nuisances, les dommages aux biens, les indemnisations ou le comportement du personnel à l'égard des riverains.

Des passerelles sont prévues entre les deux dispositifs : toute plainte déposée auprès du mauvais guichet est réorientée sans délai, et sans aucune formalité pour le plaignant, vers le mécanisme compétent par les points focaux, qui tiennent des registres distincts. Les deux mécanismes partagent en revanche les mêmes principes (gratuité, confidentialité, non-représailles) ainsi que le même dispositif de référencement des plaintes VBG/EAS/HS.

VII. COMMUNICATION

Le succès d'un MGP des travailleurs dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. À ce titre, des séances de sensibilisation seront organisées pour expliquer la procédure de gestion des plaintes et les droits des travailleurs. L'information sur le MGP en général et MGP-T seront affichées dans des endroits visibles sur les lieux de travail.

Chaque nouveau travailleur bénéficie, au moment de la signature de son contrat, d'une séance d'information obligatoire sur le mécanisme, avec remise d'une fiche récapitulative simple présentant les canaux de dépôt des plaintes et les délais de traitement. Les membres des comités reçoivent quant à eux une formation initiale, puis des formations périodiques de recyclage portant en particulier sur la gestion des plaintes sensibles, telles que le harcèlement sexuel et les violences basées sur le genre.

Ces formations, conçues conformément aux orientations de le note de bonnes pratiques EAS/HS de la Banque mondiale, porteront notamment sur les principes directeurs de la prise en charge des VBG (sécurité, confidentialité, respect des souhaits et de la dignité de la survivante, non-discrimination), le recueil du consentement éclairé, les premiers secours psychologiques, la conduite d'un entretien sans re-traumatisation et les circuits de référencement vers les services de prise en charge. Les points focaux VBG/EAS-HS et les secrétaires rapporteurs des comités seront en outre formés à la gestion et à la protection des données relatives aux incidents.

VIII. SUIVI ET EVALUATION DU MGP DES TRAVAILLEURS

Dans le souci d'améliorer la mise en œuvre du MGP des travailleurs, son efficacité sera régulièrement suivie et évaluée. Les données sur les plaintes seront analysées pour identifier les tendances et les problèmes systémiques. Un rapport sera produit semestriellement. Il inclura le nombre de plaintes reçues, les types de plaintes, les délais de résolution et les mesures correctives prises.

Le suivi s'appuiera sur un tableau de bord minimal, tenu à jour par le secrétaire rapporteur de chaque comité et consolidé par l'UGP. Les indicateurs clés, présentés dans le tableau ci-dessous, alimenteront les rapports d'avancement du projet transmis à la Banque mondiale.

Tableau 2 : Indicateurs clés de suivi du MGP des travailleurs

Indicateur clé	Mode de calcul	Périodicité
Nombre de plaintes reçues	Total des plaintes enregistrées, ventilées par niveau, par catégorie et par sexe du plaignant ;	Semestrielle
Délai moyen de traitement	Nombre moyen de jours entre le dépôt et la clôture de la plainte ;	Semestrielle
Taux de résolution	Plaintes résolues rapportées aux plaintes reçues, à chaque niveau du mécanisme ;	Semestrielle
Proportion de plaintes anonymes	Plaintes anonymes rapportées au total des plaintes reçues ;	Semestrielle
Proportion de plaintes sensibles	Plaintes de cette nature rapportées au total des plaintes reçues ;	Semestrielle
Nombre de recours au niveau 3	Plaintes portées devant les cours et tribunaux ;	Semestrielle
Taux de satisfaction des plaignants	Attestations de satisfaction signées rapportées aux plaintes clôturées.	Semestrielle

Les données relatives aux plaintes VBG/EAS/HS seront gérées selon les bonnes pratiques internationales en la matière :

Enregistrement anonymisé au moyen de codes, classification standardisée des incidents et désagrégation par sexe, âge et type de violence. Elles ne seront partagées que sous forme agrégée et non identifiante, dans le cadre d'un protocole de partage des informations précisant qui peut accéder à quelles données et à quelles fins. Enfin, le nombre d'incidents signalés reflète l'utilisation du mécanisme et non la prévalence réelle des violences ; les rapports l'interpréteront avec cette précaution.

ANNEXES

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement de la plainte non sensible

Structure (UGP/Antenne) :

Date d'enregistrement de la plainte :

Numéro de la plainte :

Nom et prénom du plaignant/de la plaignante :

Sexe : **Service** :

Fonctions/responsabilité du plaignant :

Téléphone : **Date de l'incident** :

Partie accusée :

Description de la réclamation :

Solution préconisée par le/la plaignante(e) :

Délai de résolution de la plainte préconisée par la plaignante :

Fait à …… le …….. 2026

Nom et signature du plaignant /de la plaignante :

Nom et signature du Président du comité de gestion des plaintes

Annexe 2 : PV/Fiche de Négociation

L'an deux mille vingt-six et le ……, s'est tenue une réunion de négociation entre M/Mme…….le plaignant/la plaignante, M/Mme représentant (e) la partie accusée et le Comité de gestion des plaintes de…….

Rappel de la plainte ……..

Pendant l'enregistrement de la plainte, le/la plaignant(e) est resté(e) ouvert(e) à la négociation.

C'est dans ce contexte qu'il s'est tenu une réunion de négociation entre la plaignante et l'accusé et le comité de gestion des plaintes de…….

A l'issue de cette réunion, les parties sont arrivées à la décision suivante :

- ……

Cette négociation ayant abouti à la décision satisfaisant les deux parties, celles – ci ont signé ce PV en toute responsabilité et de pleine conscience.

Fait à…….. le …….. 2026

Pour le/la plaignant(e):

Pour la partie accusée :

Pour le comité de gestion des plaintes :

Annexe 3 : Fiche de clôture de la plainte

<table>
<tr><td colspan="2">Description de la plainte :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Solution préconisée par le/la plaignant(e) à l’enregistrement de sa plainte :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Décisions issues des négociations entre parties en conflits</td></tr>
<tr><td>Résolution de la plainte :

Conformément à la décision issue de la réunion de négociation, il a été …….</td><td>Date de résolution de la plainte
Le ……</td></tr>
<tr><td colspan="2">Documentation de la gestion de plainte

1. Fiche d’enregistrement de la plainte
2. Fiche de négociation de la plainte
3. Attestation de satisfaction du/de la plaignant(e)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Statut de la plainte

À la lumière des résultats obtenus dans la gestion de cette plainte, il a été décidé de clôturer la plainte déposée par ……

Son traitement est déclaré clôturé.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Satisfaction du/de la plaignant(e)
M/Mme……., le/ la plaignant(e), certifie avoir accepter à sa satisfaction les conclusions issues de la gestion de sa plainte et approuve ainsi sa clôture.</td></tr>
<tr><td>Signature du/de la plaignant(e)</td><td></td></tr>
<tr><td>Signature du président du CGP</td><td></td></tr>
</table>

Annexe 4 : Modèle d'attestation de satisfaction du/de la plaignant(e)

ATTESTATION DE SATISFACTION DU/ DE LA PLAIGNANT(E)

Je soussignée, M/Mme……
……
……

, atteste ma satisfaction à la résolution de ma plainte.

En effet, j'ai ……
……, conformément aux clauses de notre négociation.

En foi de quoi, la présente attestation est établie pour servir et valoir ce que de droit. /-

Fait à ……, le ……. 2026

Annexe 5 : Code-de bonne conduite individuel

Mise en œuvre des normes ESHS et des exigences HST, Prévention des violences basées sur le genre (VBG) et des violences contre les enfants (VCE)

Je soussigné(e), _____, reconnais qu'il est important de me conformer aux normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS), de respecter les exigences du projet en matière d'hygiène et de sécurité au travail (HST) et de prévenir les violences basées sur le genre (VBG) ainsi que les violences contre les enfants (VCE).

Le non-respect de ces normes et exigences, ou le refus de participer aux activités de lutte contre les VBG et les VCE, que ce soit sur le lieu de travail, dans ses environs ou dans les communautés avoisinantes, constitue une faute grave, passible de sanctions, de pénalités ou d'un licenciement. Des poursuites peuvent être engagées par la police contre les auteurs de VBG ou de VCE, le cas échéant.

Pendant que je travaillerai sur le projet, je consens à :

1. assister et participer activement aux formations relatives aux normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS), aux exigences d'hygiène et de sécurité au travail (HST), au VIH/sida, aux VBG et aux violences contre les enfants (VCE), telles que requises par mon employeur ;

2. porter mon équipement de protection individuelle (EPI) à tout moment sur le lieu de travail ou dans le cadre d'activités liées au projet ;

3. prendre toutes les mesures pratiques pour mettre en œuvre les plans de gestion environnementale et sociale applicables au projet ;

4. respecter une politique de tolérance zéro à l'égard de la consommation d'alcool pendant le travail et m'abstenir de consommer des stupéfiants ou d'autres substances pouvant altérer mes facultés ;

5. laisser la police vérifier mes antécédents ;

6. traiter les femmes, les enfants (personnes âgées de moins de 18 ans) et les hommes avec respect, indépendamment de leur race, couleur, langue, religion, opinion politique ou autre, origine nationale, ethnique ou sociale, niveau de richesse, handicap, citoyenneté ou tout autre statut ;

7. ne pas m'adresser aux femmes, aux enfants ou aux hommes avec un langage ou un comportement déplacé, harcelant, abusif, sexuellement provocateur, dégradant ou culturellement inapproprié ;

8. ne pas me livrer au harcèlement sexuel, par exemple faire des avances sexuelles indésirées, demander des faveurs sexuelles ou adopter tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle, y compris les actes subtils d'un tel comportement ;

9. ne pas m'engager dans des faveurs sexuelles, par exemple faire des promesses ou subordonner un traitement favorable à des actes sexuels, ni dans d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou abusif ;

10. ne pas participer à des contacts ou à des activités sexuelles avec des enfants, y compris la sollicitation malveillante des enfants ou les contacts par le biais des médias numériques ; la méconnaissance de l'âge de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense et le consentement de l'enfant ne constitue ni un moyen de défense ni une excuse ;

11. à moins d'obtenir le plein consentement de toutes les parties concernées, ne pas avoir d'interactions sexuelles avec des membres des communautés avoisinantes ou des collègues ; toute relation impliquant le refus ou la promesse d'un avantage (monétaire ou non) en échange d'une activité sexuelle est réputée non consensuelle au sens du présent code ;

12. signaler, par l'intermédiaire du MGP des travailleurs ou auprès de mon supérieur, tout cas présumé ou avéré de VBG ou de VCE commis par un collègue de travail, qu'il soit ou non employé par mon entreprise, ainsi que toute violation du présent code de conduite.

En ce qui concerne les enfants âgés de moins de 18 ans :

13. dans la mesure du possible, m'assurer de la présence d'un autre adulte au moment de travailler à proximité d'enfants ;

14. ne pas inviter chez moi des enfants non accompagnés sans lien de parenté avec ma famille, à moins qu'ils ne courent un risque immédiat de blessure ou de danger physique ;

15. ne pas utiliser d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils photo ou vidéo ou tout autre support pour exploiter ou harceler des enfants, ni pour accéder à de la pornographie infantile ;

16. m'abstenir de châtiments corporels ou de mesures disciplinaires à l'égard des enfants ;

17. m'abstenir d'engager des enfants de moins de 14 ans pour le travail domestique ou tout autre travail, à moins que la législation nationale ne fixe un âge supérieur, et me conformer aux lois relatives au travail des enfants ainsi

qu'aux politiques de la Banque mondiale sur le travail des enfants et l'âge minimum ;

18. prendre les précautions nécessaires au moment de photographier ou de filmer des enfants : évaluer et respecter les traditions ou restrictions locales, obtenir au préalable le consentement éclairé de l'enfant et d'un parent ou tuteur, présenter les enfants de manière digne et respectueuse, et veiller à ce qu'aucun fichier transmis ne permette de les identifier.

Sanctions

Je comprends que si je contreviens au présent code de bonne conduite individuel, mon employeur prendra des mesures disciplinaires qui pourront inclure :

1. l'avertissement informel ;

2. l'avertissement formel ;

3. la formation complémentaire ;

4. la perte d'au plus une semaine de salaire ;

5. la suspension de la relation de travail (sans solde), pour une période d'un à six mois ;

6. le licenciement ;

7. la dénonciation à la police, le cas échéant.

Je reconnais avoir lu le présent code de bonne conduite individuel, j'accepte de me conformer aux normes qui y figurent et je comprends mes rôles et responsabilités en matière de prévention et de signalement des cas liés aux normes ESHS, aux exigences HST, aux VBG et aux VCE. Je comprends que tout acte incompatible avec le présent code, ou le fait de ne pas agir conformément à celui-ci, pourra entraîner des mesures disciplinaires et avoir des répercussions sur mon emploi.

Nom et prénoms : _____ Signature : _____ Date : _____

Annexe 6 : Clause-type relative à l'accès au MGP des travailleurs, à insérer dans les contrats de travaux et de prestations

La clause suivante sera insérée dans tous les contrats conclus avec les entreprises contractantes, sous-traitantes et autres prestataires mobilisés pour l'exécution des activités du projet :

« Le Prestataire reconnaît avoir pris connaissance du Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs du PRACAC, dont un exemplaire lui a été remis et qui est réputé faire partie intégrante du présent contrat.

Il s'engage à : (i) informer chacun de ses travailleurs, y compris ceux de ses sous-traitants, de l'existence de ce mécanisme dès son recrutement, au moyen d'une séance d'information obligatoire et de la remise d'une fiche récapitulative ; (ii) afficher les canaux de dépôt des plaintes de manière visible sur les lieux de travail ; (iii) garantir à ses travailleurs un accès libre, gratuit et confidentiel au mécanisme, sans entrave ni représailles ; (iv) faire signer à chacun de ses travailleurs le code de bonne conduite individuel annexé au présent contrat et en transmettre les copies signées à l'UGP ; (v) coopérer pleinement avec les comités de gestion des plaintes, notamment en communiquant les informations nécessaires au traitement des plaintes dans les délais impartis ; et (vi) répercuter les présentes obligations dans tous ses contrats de sous-traitance.

Le non-respect de l'une de ces obligations constitue un manquement contractuel pouvant entraîner des sanctions, y compris la résiliation du contrat, sans préjudice des autres recours prévus par la réglementation en vigueur. »