MINISTÈRE DE LA COHÉSION NATIONALE, DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
Union- Discipline- Travail

BUREAU DE COORDINATION DU PROGRAMME DES FILETS SOCIAUX (BCPFS)

PROGRAMME MULTISECTORIEL D'APPUI AU SYSTEME NATIONAL DES FILETS SOCIAUX (PAFS)

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

VERSION PROVISOIRE

MARS 2024

Table des matières

LISTE DES TABLEAUX 4
LISTE DES FIGURES 4
SIGLES ET ACRONYMES 5
DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS CLES 6
I. DESCRIPTION DU PROGRAMME MULTISECTORIEL D'APPUI AU SYSTEME NATIONAL DES FILETS SOCIAUX (PAFS) 8
1.1. Contexte et justification du PAFS 8
1.2. Objectifs 8
1.3 Domaines de résultats 8
1.4. Zones de mise en œuvre 9
II. PRESENTATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PAFS 9
2.1 Justification de la mise en œuvre du MGP-PAFS 9
2.2 Champ d'action du MGP 10
2.3 Parties prenantes concernées par le MGP 12
III. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MGP 12
3.1 Dispositif de gestion des plaintes 12
3.2 Mécanisme de Gestion des Plaintes et Réclamation du Registre Social Unique (RSU) 12
3.2.1 Mode de saisine 13
3.2.2 Réception et enregistrement de la plainte/réclamation 13
3.2.2 Processus de traitement et de résolution de la plainte/réclamation 13
3.3 Mécanisme de gestion des plaintes du Programmes des Transferts Monétaires Productifs (PTMP) 14
3.3.1 Acteurs 14
3.3.2 Modes de saisine du MGP 15
3.3.3 Système de gestion numérique des plaintes 15
3.3.4 Typologie et délai de traitement des plaintes 16
3.4 Mécanisme de gestion des plaintes et requêtes du Régime d'Assistance Médicale de la Couverture Maladie Universelle (RAM-CMU) géré par la CNAM 16
3.4.1 Les organes du MGP 17
3.4.2 Modes de saisine du MGP 17
3.4.3 Système de gestion des plaintes 17
3.4.4 Types de plaintes 17
3.5 Mécanisme de gestion des plaintes liées aux chocs covariants ou inondations 17
3.5.1 Les organes du mécanisme d'Alerte Précoce de l'OSCS 18
3.5.2 Acteurs du Mécanisme d'Alerte Précoce de l'OSCS 18
3.5.3 Fonctionnement du Mécanisme d'Alerte Précoce de l'OSCS 18
3.5.4 Types de plaintes liées aux chocs 19
3.6 Procédures pour la gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS 19
3.6.1 Dispositions générales 19

3.6.2 Niveau de résolution et acteurs de gestion des VBG/EAS/ HS *20*
3.6.3 Canaux de signalement/référencement *20*
3.6.4 Mode de saisine *21*
IV. COORDINATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES 21
V. DIFFUSION DU MGP 21
VI. SUIVI-EVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP 22
VII. PLAN D'ACTION DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP 22
BIBLIOGRAPHIE 24
ANNEXE 1 ..... *25*
ANNEXE 2 ..... *26*
ANNEXE 3 ..... *27*

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Les activités couvertes par le financement PforR au sein du PAFS *11*
Tableau 2 : Typologie et niveau de traitement des plaintes *16*
Tableau 3 : Niveau de résolution et acteurs de gestion des VBG/EAS/ HS 20
Tableau 4 : Plan d'Action Mécanisme de Gestion des Plaintes du PAFS *22*

LISTE DES FIGURES

Figue 1 : schéma du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PAFS *25*

SIGLES ET ACRONYMES

AGR	Activités Génératrices de Revenus
BCPFS	Bureau de Coordination du Programme des Filets Sociaux
BM	Banque Mondiale
CAC	Consultants Agents Communautaires
CES	Cadre Environnemental et Social
GdCI	Gouvernement de Côte d'Ivoire
CDGP	Comité Départemental de Gestion des Plaintes
CIPS	Comité Interministériel de Protection Sociale
CMU	Couverture Maladie Universelle
CLGP	Comité Local de Gestion des Plaintes
CNAM	Caisse Nationale d'Assurance Maladie
CNGP	Cellule Nationale et stratégique de Gestion de Plaintes
CNLVFE	Comité National de Lutte contre les Violences faites aux Femmes et aux Enfants
CSGP	Comité Sous-Préfectoral de Gestion des Plaintes
CTGP	Cellule Technique de Gestion de Plaintes/réclamations
CT	Comité Technique
DGLP	Direction Générale de la Lutte contre la Pauvreté
DGSAH	Direction Générale de la Solidarité et de l'Action Humanitaire
DR	Directeur Régional
EAS /HS	Exploitation et Abus Sexuel/ Harcèlement Sexuel
IDA	Association Internationale de Développement
IPF	Financement de Projet d'Investissement
MCNSLP	Ministère de Cohésion Nationale, de la Solidarité et de la Lutte contre la Pauvreté
MENA	Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation
MEPS	Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale
MFB	Ministère des Finances et du Budget
MFFE	Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant
MEPD	Ministère de l'Economie, du Plan et du Développement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MIE	Mesures d'Inclusion Economique
MINEDDTE	Ministère de l'Environnement, du Développement Durable et de la Transition Ecologique
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
OSCS	Observatoire de la Solidarité et de la Cohésion Sociale
PAFS	Programme multisectoriel d'Appui au système national des Filets Sociaux
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PFSP	Projet Filets Sociaux Productifs
PF-VBG	Plateforme de lutte contre les Violences Basées sur le Genre
PPR/PforR	Programme Pour les Résultats/Program For Results
PTMP	Programme de Transfert Monétaire Productif

SIG	Système d'Information et de Gestion
SNPS	Stratégie Nationale de Protection Sociale
TS	Travailleur Social
RAM-CMU	Régime Assurance Maladie-Couverture Maladie Universelle
RSU	Registre Social Unique
VBG	Violence Basée sur le Genre

DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS CLES

La compréhension des concepts clés ci-après est nécessaire pour une bonne appréciation du contenu du présent Mécanisme de Gestion des Plaintes.

Conflit : différend entre deux ou plusieurs parties se caractérisant par des tensions, des désaccords et des polarisations.

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

Harcèlement sexuel : Tout comportement importun à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou à humilier, qui entrave la bonne marche du service, est présenté comme une condition d'emploi ou crée sur le lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation.

Le harcèlement sexuel peut prendre, sans s'y limiter, les formes suivantes :

- Les commentaires désobligeants ou dégradants au sujet de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre d'une personne ;
- Les injures ou insultes à connotation sexuelle ou fondées sur le genre ;
- Les commentaires de nature sexuelle sur l'apparence, les vêtements ou les parties du corps d'une personne ;
- Les conjectures sur la sexualité d'une personne ;
- Les demandes répétées de rendez-vous ou les demandes de rapports sexuels ;
- Les regards insistants et sexuellement suggestifs ;
- Les contacts physiques malvenus, y compris le fait de pincer, caresser, effleurer délibérément une personne ou se frotter contre elle ;
- Les propos sexuellement suggestifs communiqués par quelque moyen que ce soit ;
- Les actes ou tentatives d'agression sexuelle, y compris le viol.

Mécanisme de Gestion des Plaintes : selon la NES 10 de la Banque Mondiale, en son point n° 26.1, un Mécanisme de Gestion des Plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile des plaintes et des suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liés au projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce.

C'est un processus organisé et institutionnalisé par lequel des personnes peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes. C'est également un ensemble de structures, de procédures et processus par lesquels les plaintes, les questions sur le projet, ainsi que les problèmes qui surgissent dans sa mise en œuvre sont résolus.

Ce mécanisme vise en général la gestion des risques, la diffusion des informations sur les possibilités de recours. Il permet l'alerte précoce et assure la transparence, la responsabilisation des acteurs et des parties prenantes.

Partie prenante : au titre de la NES 10, n° 5, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : (i) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et (ii) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées). L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales. L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

Autrement dit la partie prenante peut être une personne ou groupe de personnes ou organisation qui : (i) est directement et/ou indirectement affectée par un projet (ii) a des intérêts (iii) ou est susceptible d'influencer le projet.

Plaignant : Individu ou groupe qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec un projet/programme, qu'elle veut voir traiter et/ou résoudre par le projet.

Plaintes : on entend par plainte toute réclamation écrite ou verbale des personnes physiques et/ou morales, retenues dans un registre, sur les sites des projets ou dans le cadre de la conduite des activités. Elles constituent une expression d'insatisfaction qui découle de l'impact négatif avéré ou perçu des activités réalisées dans le cadre des activités d'un projet. L'éventail des plaintes peut aller des problèmes fréquents relativement mineurs, aux problèmes systémiques ou sensibles susceptibles de créer des tensions. Dans le cadre du PAFS, une plainte peut s'entendre comme un grief, une réclamation, une revendication.

Préoccupations : ce sont des questions, des demandes d'informations ou des perceptions générales sans corrélation avec un impact ou un incident particulier des activités d'un projet. Les préoccupations s'entendent comme les soucis ou inquiétudes suscités par les activités d'un projet et qui occupent l'esprit d'un tiers. Si ces préoccupations ne trouvent pas de réponse satisfaisante auprès de leur émetteur, elles peuvent se transformer en plaintes.

Requête : besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec un projet.

Violences Basées sur le Genre (VBG) : terme général désignant tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne et basé sur les différences attribuées socialement (c'est-à-dire le genre) aux hommes et aux femmes. Elles comprennent des actes infligeant des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, ou des menaces de tels actes ; la coercition ; et d'autres actes de privation de liberté. Ces actes peuvent avoir lieu en public ou en privé. Le terme VBG est utilisé pour souligner l'inégalité systémique entre les hommes et les femmes (qui existe dans toutes les sociétés du monde) et qui caractérise la plupart des formes de violence perpétrée contre les femmes et les filles. La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes de 1993 définit la violence contre les femmes comme suit : « tout acte de violence dirigée contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques ».

On peut distinguer cinq (5) types de violence corrélée. Il s'agit de : (i) la violence physique, (ii) la violence verbale (y compris le discours de haine), (iii) la violence psychologique, (iv) la violence sexuelle (v) la violence socioéconomique.

I. DESCRIPTION DU PROGRAMME MULTISECTORIEL D'APPUI AU SYSTEME NATIONAL DES FILETS SOCIAUX (PAFS)

1.1. Contexte et justification du PAFS

La Côte d'Ivoire s'est engagée dans la dynamique de réduction de la pauvreté en développant activement le secteur de la protection sociale. D'importants progrès ont été réalisés dans ce secteur au cours des cinq dernières années. Le bilan de la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de Protection Sociale (SNPS) 2018-2020 fait apparaitre des acquis significatifs dont : i) la montée en puissance des dispositifs d'aide à l'insertion par l'auto-emploi et par l'embauche ; ii) l'extension du Projet Filets Sociaux Productifs (PFSP) ; iii) les progrès dans la mise en place d'un Registre Social Unique (RSU) des ménages pauvres et vulnérables ; iv) la création des fonds COVID-19 ; v) l'augmentation des capacités d'accueil des infrastructures sociales ; vi) le renforcement des mesures d'accès des plus pauvres aux services sociaux de base.

Grâce à son engagement, le Gouvernement a mis en place les bases d'un système de filets sociaux en initiant le Projet Filets Sociaux Productifs (PFSP) depuis 2015. Ce projet est cofinancé par l'Etat de Côte d'Ivoire et la Banque Mondiale. Le Projet appuyant les ménages les plus pauvres par des transferts monétaires et des mesures d'accompagnement pour une meilleure inclusion économique et sociale s'est considérablement développé au fil des ans, portant le nombre total de bénéficiaires à 227 000 ménages cumulés en 2020 et couvrant les zones rurales et urbaines dans toutes les régions du pays. Les transferts monétaires consistent à octroyer de façon régulière des allocations trimestrielles d'une valeur de 36 000 FCFA sur une période de trois ans à des ménages pauvres et vulnérables. En 2020, le système de protection sociale a également permis d'assister les ménages affectés par la sécheresse et la COVID-19.

Dans le but d'assurer une synergie d'actions entre les acteurs intervenant dans la réponse aux problématiques sociales et de créer un écosystème efficient, le Gouvernement a décidé de développer un Programme multisectoriel d'Appui au système national des Filets Sociaux (PAFS).

Le programme est mis en œuvre sous l'autorité du Ministère de la Cohésion Nationale, de la Solidarité et de la Lutte contre la Pauvreté (MCNSLP), en partenariat avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) ; l'Observatoire de la Solidarité et de la Cohésion Sociale (OSCS) et le Bureau de Coordination du Programme (BCP). L'Association Internationale de Développement (IDA) a accepté d'assurer le financement du Programme, qui est une opération hybride avec une partie soutenue par l'outil Programme Pour les Résultats (PPR ou PforR) et l'autre par l'outil Financement de Projet d'Investissement (IPF) qui soutiendra une composante « assistance technique ».

1.2. Objectifs

Le but du PAFS est de renforcer le système national des filets sociaux pour garantir une plus grande inclusion sociale des populations pauvres et vulnérables sur la période 2022-2026.

1.3 Domaines de résultats

Le PAFS s'articule autour de trois (03) Domaines de Résultats :

DR 1 : Le renforcement des mécanismes de ciblage des interventions d'inclusion sociale et mutualisation des outils

Ce domaine de résultat permettra de doter le pays d'un Registre Social Unique (RSU) contenant l'ensemble des ménages pauvres et vulnérables. De plus, plusieurs autres outils communs à l'ensemble des programmes sociaux ciblant les ménages pauvres et vulnérables seront adoptés. Il s'agit spécialement d'un mécanisme unique de collecte d'informations, d'un système unique de paiement des bénéficiaires et d'un mécanisme de gestion des plaintes. L'harmonisation de ces outils s'appuiera sur les outils existants développés dans le cadre du PFSP et d'autres projets et programmes sociaux.

L'un des outils importants de mutualisation demeure les centres sociaux qui constituent un vecteur de proximité important. Installés au niveau local, ils constituent un premier niveau de contact entre les programmes sociaux et les populations. Dans le cadre du PAFS, les travailleurs sociaux pourront jouer un rôle dans l'identification des bénéficiaires et leur assistance. Une telle approche aurait pour bénéfice de contribuer au renforcement de la synergie entre programmes et d'éviter, par conséquent les duplications dans la réponse aux défis sociaux auxquels sont confrontées les populations.

DR 2 : La synergie et la pérennisation des programmes sociaux, extension de leur couverture

Le domaine de résultat 2 permettra aux programmes sociaux œuvrant pour la réduction des inégalités et le soutien aux ménages pauvres et vulnérables de mieux coordonner leurs interventions et assurer une complémentarité dans l'action pour une plus grande efficience. Il s'agira d'orienter les actions vers les couches les plus vulnérables, principalement les femmes, les enfants, les personnes en situation de handicap et les personnes du troisième âge. A cet effet, le Programme du Transfert Monétaire (PTMP) sera étendu à un nombre total de 300 000 ménages, soit un nombre constant de 100 000 ménages par an jusqu'en 2025.

DR 3 : Le renforcement des mécanismes de réponse aux chocs covariants.

Quant au domaine de résultat 3, il se focalise sur le renforcement des mécanismes de réponses aux chocs covariants ainsi que sur la prise en charge des populations sinistrées. A cet effet, les principaux outils nécessaires à la cartographie des chocs, l'identification des bénéficiaires et leur indemnisation seront développés.

1.4. Zones de mise en œuvre

Le PAFS couvre toutes les 31 régions de la Côte d'Ivoire. Il concerne notamment les localités qui présentent un taux élevé de pauvreté et qui font face de plus en plus à diverses formes de vulnérabilités et risques sociaux. A ce stade du projet,14 régions sont prioritaires selon l'évaluation technique de l'opération, il s'agit de : Angeby-Tiassa ; Bafing ; Cavally ; Guémon ; Gôh ; Hambol ; Haut-Sassandra ; La Me ; Lôh-Djiboua ; N'Zi ; Nawa ; San-Pédro ; Tchologo ; et Tonkpi.

II. PRESENTATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PAFS

2.1 Justification de la mise en œuvre du MGP-PAFS

Ce Mécanisme de Gestion des Plaintes vise à capitaliser les MGP sectoriels des principaux programmes constitutifs des trois domaines de résultats du PAFS : le RSU et le Pilote des Centres Sociaux pour le premier domaine de résultat, le PTMP pour le deuxième domaine de résultat, enfin la réponse aux chocs pour le troisième domaine. Le but recherché ici c'est de mettre en évidence les spécificités sectorielles ainsi que les possibles interactions entre les systèmes de gestion de plaintes de ces programmes pour faciliter le référencement des bénéficiaires du PAFS, en fonction de la nature de leurs plaintes et préoccupations. De façon spécifique, ce MGP permettra entre autres de :

- augmenter les possibilités de recours pour les ménages pauvres et vulnérables du PAFS ;

- préserver les droits et avantages des bénéficiaires et parties prenantes du PAFS ;
- anticiper la survenance des conflits en traitant promptement les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables ;
- contribuer à instaurer et à améliorer sur la durée une relation de confiance et de respect mutuel entre les programmes sociaux et leurs bénéficiaires ;
- asseoir les bases d'un cadre collaboratif entre les programmes spécifiques du PAFS en vue de la mise en place d'un MGP centralisé dont les modalités de fonctionnement seront communément déterminées par les parties prenantes ;
- assurer la durabilité des interventions du BCPFS et son appropriation par les parties prenantes.

En plus des questions d'ordre général, le MGP indiquera les modalités requises pour le traitement des plaintes de type VBG/EAS/HS qui pourraient survenir dans le cadre des activités du PAFS. L'objectif visé étant d'assurer une prise en charge des survivants ou survivantes, conformément à la procédure de signalement, de référencement requis en de telles circonstances. En effet, la nature spécifique de l'exploitation et des abus sexuels et du harcèlement sexuel nécessite des mesures adaptées pour le signalement et le traitement de ces allégations par le biais du mécanisme de gestion des plaintes. Bien que dans le cadre du PAFS, il n'y ait pas de programme dédié exclusivement à la gestion de ces cas, le MGP ouvrira quand même une lucarne sur le traitement des VBG/ EAS/HS en lien avec les procédures et le cadre juridique en vigueur en Côte d'Ivoire.

2.2 Champ d'action du MGP

Ce MGP s'applique uniquement aux questions, préoccupations ou doléances (réels ou perçus) résultant des activités des programmes éligibles au financement actuel du PAFS comme l'indique le tableau ci-après. Il s'agit de réalisations qui seront mises en œuvre et dont les résultats sont attendus dans la durée du Programme. À l'exception du RAM-CMU qui est soutenu par le projet SPARK, les quatre autres programmes (RSU, Pilote des Centres Sociaux, PTMP, réponse aux chocs) bénéficient d'un appui financier de la part de la Banque Mondiale dans le cadre du PAFS.

Le présent MGP sera largement diffusé auprès des parties prenantes par des moyens appropriés selon le public ciblé. Cela sera particulièrement important pour les communautés et les groupes vulnérables dans les communautés cibles.

Tableau 1 : Les activités couvertes par le financement PforR au sein du PAFS
(*Source : Banque Mondiale*)

Domaine de résultat 1 : Des outils harmonisés sont utilisés par tous les programmes sociaux et les mécanismes de ciblage des ménages pauvres et vulnérables sont plus efficaces.
Résultat intermédiaire 1.1 : Le régistre social unique est en place et opératonnel

Résultat 1.1.1 : Le système d'information et de Gestion du RSU (SIG-RSU) est fonctionnele et permet l'enregistrement et la mise à jour des données socioéconomiques des ménages ainsi que le suivi de tous les processus de dévelippement du RSU
Outuput 1.1.2 : Les ménages pauvres et vulnérables sont préidentifiés, enquêtés et répertoriés dans le Régistre Social Unique ainsi que leurs données socio-éconiomiques mises à jour.
Outuput 1.1.3 : Promotion de l'utilisation du RSU au niveau national par des programmes sociaux, développement et mise en œuvre d'une stratégie de communication.

Résultat 1.1.4 : La bonne gouvernance et le fonctionnement du RSU sont assurés.
Résulat intermédiaire 1.2 : Des outils de communication utilisés par plusieurs programmes sociaux et les mécanismes de ciblage des programmes sociaux sont renforcés

Résultat 1.2.1 : Les centres sociaux/ complexes socio-éducatifs (réseau local) sont utilisés par les programmes sociaux pour leurs interventions
Outuput 1.2.2 : Les programmes sectoriels utilisent le paiement électronique pour les trasferts d'argent
Outuput 1.2.3 : Les programmes sociaux utilisent le mécanisme standardisé pour la gestion des plaintes / réclamations

Résultat 1.2.4 : Les comités régionaux de protection sociale sont opéraionnels

Résultat 1.2.5 : Des partenariats sont développés pour l'utilisation du RSU

Domaine de résultat 2 : Les filets sociaux servent de plateforme pour accroitre durablement l'impact des programmes sociaux sur les poopulations pauvres et vulnérables et réduire les inégalités
Résulat intermédiaire 2.1 : La couverture des programmes sociaux est plus étendue et plus accessible aux ménages pauvres et vulnérables

Résultat 2.1.1 : Le programme de transfert monétaire productif (PTMP) est renforcé.
Produit 2.1.2 : Le régime d'assurance maladie de la couverture maladie universelle (RAM-CMU) est plus accessible aux ménages pauvres et vulnérables.

Produit 2.1. 3 : L'offre de services de soins et de soutien aux orphelins et autres enfants rendus vulnérables par le VIH/SIDA est renforcée sur le territoire national.
Résultat 2.1.4 : Les personnes issues de ménages pauvres et vulnérables ont un meilleur accès aux travaux à forte intensité de main d'œuvre.
Résultat 2.1.5 : Les élèves/étudiants issus de foyers pauvres et vulnérables ont un meilleur accès aux bourses d'études
Produit 2.1. 6 : Amélioration de l'accessibilité des cantines scolaires aux enfants des ménages pauvres et vulnérables
Produit 2.1. 7 : La résilience des ménages pauvres et vulnérables aux crises alimentaires et nutritionnelles est renforcée.
Produit 2.1. 8 : Les mécanismes d'assistance de l'Etat aux orphelins sont renforcés
Résulat intermédiaire 2.2 : La synergie et la durabilité des programmes sociaux sont assurées

Outuput 2.2.1 : Le cadre institutionnel intégrant le ciblage via le RSU, les dispositifs institutionnels et la pérennité du financement des programmes sociaux est renforcé.

Résultat 2.2.2 : La cartographie des programme sociaux est disponible
Résultat 2.2.3 : Une plateforme de collaboration multisectorielle est mise en place
Domaine de résultats 3 : Les mécanismes de réponse aux chocs covariants sont renforcés
Résulat intermédiaire 3.1 : Le cadre institutionnel et le finacement de la réponse aux chocs covariants sont renforcés
Résultat 3.1.1 : Un cadre de collaboration multisectorielle entre les acteurs impliqués dans la gestion des chocs est mis en place
Résultat 3.1.2 : Une analyse des coûts des risques liés aux chocs de covariants est réalisée
Résultat 3.1.3 : La communication et le plaidoyer pour la collecte des foncds sont renforcées
Résulat intermédiaire 3.2 : Des mécanismes de réponse aux chocs sont définis
Résultat 3.2.1 : Un mécaisme de déclenchement de la réponse aux chocs est défini

Résultat 3.2.2 : Les procédures opérationnelles pour pour la mise en œuvre du programme d'intervention (ciblage, montant des transferts monétaires, exécutants, etc.) sont définies.
Résultat 3.2.3 : Un programme d'intervention pilote est organisé pour tester les procédures opérationnelles

Outuput 3.2.4 : Le suivi des bénéficiaires et la mise en place d'un mécanisme de référence sont définis.

2.3 Parties prenantes concernées par le MGP

Les parties prenantes à ce Mécanisme de Gestion des Plaintes sont les personnes ou les groupes de personnes qui pourraient être touchés par les activités des programmes du PAFS ou encore qui peuvent avoir un intérêt dans le PAFS. Ces acteurs sont entre autres :

- Les bénéficiaires du PAFS (communautés, associations et groupements, OSC etc.) ;
- Les femmes, les jeunes, les personnes vivant avec un handicap au sein des communautés cibles et considérés comme vulnérables ;
- Le BCPFS, les travailleurs sociaux, les Consultants Agents Communautaires (CAC) ;
- Le corps préfectoral (Préfets, Secrétaires généraux de préfecture et les Sous-Préfets) ;
- Les collectivités locales (mairies, conseils régionaux) ;
- Les ministères impliqués dans le Programme (MCNSLP, MEPS, MFFE, MEPD, MFB etc.).

III. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU MGP

3.1 Dispositif de gestion des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes présenté ici intègre les dispositifs de gestion sectoriels des principaux programmes éligibles au PAFS que sont le RSU, le PTMP et la réponse aux chocs. Un intérêt spécifique sera en outre accordé au RAM-CMU au regard de sa forte interaction avec les bénéficiaires du PTMP dans le cadre de l'affiliation facilitée en liaison avec la CNAM. Il en sera de même pour la gestion des VBG/EAS/HS qui apparait comme une préoccupation transversale.

Chacun de ces mécanismes possède ses spécificités pour ce qui concerne le processus de gestion, les niveaux d'intervention et les acteurs en charge de l'enregistrement, du traitement et des réponses. Il y a cependant des acteurs qui se retrouvent à cheval sur plusieurs mécanismes. C'est le cas des centres sociaux qui, en raison de leur position stratégique de proximité avec les populations sont mieux situés pour servir de porte d'entrée aux initiatives des programmes sociaux en région.

L'avantage qu'offre cet appareillage, c'est qu'il permet d'orienter les ménages pauvres et vulnérables sur les différentes procédures à suivre pour adresser leurs plaintes aux services ou programmes correspondant à leurs attentes. Ceci garantit à terme non seulement la satisfaction des besoins sociaux, mais assure également le renforcement de la cohésion sociale conformément aux objectifs poursuivis par la SNPS.

Le MGP comprend les cinq composantes suivantes : (i) le Mécanismes de Gestion des Plaintes et réclamations du Registre Social Unique (RSU) ; (ii) le Mécanisme de Gestion des Plaintes du Programmes des Transferts Monétaires Productifs (PTMP) ; (iii) le Mécanisme de Gestion des Plaintes et requêtes de la Couverture Maladie Universelle (CMU) ; (iv) le Mécanisme de Gestion des Plaintes liées aux chocs covariants ; et (v) la procédure pour la gestion des plaintes VBG/EAS/HS.

3.2 Mécanisme de Gestion des Plaintes et Réclamation du Registre Social Unique (RSU)

Le Registre Social Unique des ménages pauvres et vulnérables a été créé par décret (N°2019-759) en septembre 2019 comme un instrument transversal à la SNPS. Il vise à répertorier les ménages pauvres et vulnérables sur l'ensemble du territoire et à collecter des données sur leurs caractéristiques socio-économiques, afin de constituer une base de données unique pour tout programme social, de façon à améliorer la coordination, l'efficacité et l'efficience des programmes de protection sociale et de lutte contre la pauvreté.
Selon le manuel de procédure du RSU, le mécanisme de Gestion des Plaintes et Réclamations du RSU est envisagé de la manière ci-après :

3.2.1 Mode de saisine

Les plaignants et toutes personnes désirant faire une réclamation disposent de quatre (4) canaux de communication.

- Ils ont la possibilité de rencontrer le « point focal communautaire » lors de ses visites de terrain pour faire une réclamation ou se rendre dans le « centre RSU » le plus proche ;
- Les plaignants peuvent appeler directement un numéro vert pour faire une réclamation ;
- Ils peuvent se connecter au système d'information et de gestion du (SIG) du RSU pour renseigner le formulaire de réclamation sur l'interface WEB du SIG.

3.2.2 Réception et enregistrement de la plainte/réclamation

Le point focal communautaire reçoit en personne le plaignant lors des visites dans les communautés ou dans un centre RSU pour recevoir sa plainte ou sa réclamation. Toutes les plaintes ou réclamations sont systématiquement enregistrées dans le SIG-RSU par le point focal à l'aide du Smartphone lorsqu'il est en visite dans les communautés ou à partir de son ordinateur lorsqu'il est au « centre RSU ».

Les plaintes ou réclamations faites par le numéro vert ou sur la page WEB du SIG-RSU sont également enregistrées dans SIG-RSU. Au déploiement du SIG-RSU, le numéro vert fonctionnera aux heures officielles de travail c'est-à-dire de 8 H à 12 H et de 13 H à 17 H.

3.2.2 Processus de traitement et de résolution de la plainte/réclamation

Le coordonnateur régional du RSU se connecte au SIG-RSU à l'aide de ses accès pour consulter les plaintes et réclamations émanant de sa région. Il instruit chaque plainte ou réclamation en expliquant clairement comment il entend résoudre le problème (plainte ou réclamation). Puis il décide qui de lui ou de son collaborateur doit rencontrer le plaignant pour apporter la solution à la plainte/réclamation posée.

Lorsque le dossier de la plainte est instruit, le coordonnateur régional du RSU donne des orientations à son collaborateur à l'effet d'exécuter les directives laissées dans le SIG-RSU.

Le point focal communautaire sur ordre du coordonnateur régional du RSU rencontre le plaignant et exécute dans les moindres détails toutes les instructions prescrites.

Le coordonnateur régional du RSU peut décider de rencontrer le plaignant en personne. Il le fait en respectant les instructions qu'il a lui-même formulées et en gardant toujours l'anonymat surtout dans le cas où la plainte est sensible.

A l'issue de la rencontre avec le plaignant, un compte rendu est élaboré par le coordonnateur régional et le point focal communautaire puis téléversé dans le SIG-RSU en lien avec le dossier de plainte et les instructions du coordonnateur régional.

A son niveau, la coordination centrale du RSU consulte et évalue la situation de chacune des plaintes et réclamations puis décide si la plainte doit être clôturée ou s'il y a nécessité de faire un recours. La coordination centrale aura 48 heures pour rendre une décision relative à la clôture ou au recours d'une plainte ou réclamation. En cas de recours, il y a soit la mise en place d'une mission soit l'imputation de la plainte à un service spécialisé.

La mission intervient en recours sur des questions pour lesquelles le coordonnateur régional et ses collaborateurs n'auront pas réussi à apporter une solution satisfaisante. Dans ce cas, la coordination centrale du RSU constitue une équipe de deux (2) à trois (3) personnes lesquelles se rendront dans la région de résidence du plaignant pour tenter de résoudre le problème. Un cahier de charge de la mission est élaboré à

l'occasion par la coordination centrale du RSU puis téléversé dans le SIG-RSU. Les missions seront le cas échéant financées sur le budget du Programme dans le respect des procédures.

Une fois arrivée dans la région de résidence du plaignant, la mission rencontrera impérativement le coordonnateur régional du RSU pour s'enquérir de toutes les subtilités de la plainte avant de rencontrer le plaignant ;

La mission rencontre finalement le plaignant et tente de résoudre le problème. A l'issue de cette rencontre, elle fait un compte rendu qu'elle téléverse dans le SIG-RSU en lien avec la plainte et le cahier de charge de la mission.

Lorsqu'une plainte nécessite l'intervention d'un service spécialisé, la coordination centrale du RSU écrit un courrier au service spécialisé concerné en vue de les inviter à prendre possession du dossier. Dans le courrier il ne sera fait mention d'aucune information à caractère personnel sur le plaignant. Il contiendra plutôt les accès (nom utilisateur et mot de passe) au SIG-RSU de manière à ce qu'en cas d'avis favorable, le personnel du service spécialisé puisse se connecter aux données relatives au plaignant pour prendre connaissance du dossier.

Tout comme la mission, le service spécialisé est tenu de faire également un compte rendu après son intervention qu'il téléversera dans le SIG-RSU ;

Pour les cas de plaintes non résolues, la coordination centrale du RSU devra suffisamment documenter la plainte pour en tirer des leçons.

3.3 Mécanisme de gestion des plaintes du Programmes des Transferts Monétaires Productifs (PTMP)

Rentré en vigueur en août 2015, le PTMP est une initiative du gouvernement ivoirien qui vise l'amélioration du niveau de vie des plus pauvres. Il consiste en l'octroi, sur trois (03) ans, d'allocations trimestrielles non remboursables d'un montant de 36 000 F CFA (soit 144 000 F CFA par an) assortis de mesures d'accompagnement, à des ménages considérés comme vulnérables. Le mécanisme de paiement utilisé est le paiement électronique au moyen des téléphones portables offerts aux bénéficiaires concernés.

3.3.1 Acteurs

Le MGP du Programme des Transferts Monétaires Productifs fait interagir trois (03) principaux acteurs intervenant respectivement à trois (03) niveaux précis, à savoir : (i) le niveau communautaire (village, quartier), (ii) les Directions Régionales en charge de la Protection Sociale (Directeurs Régionaux, travailleurs sociaux et Consultants Agents Communautaires) qui interviennent au niveau local (en région) et (iii) le Bureau de Coordination du Programmes des Filets Sociaux (BCPFS) qui intervient au niveau central. Ce dispositif de veille sert à enregistrer, à examiner au jour le jour et à donner une suite aux différentes préoccupations ou attentes exposées par le plaignant.

- **Le niveau local**

Le comité local (villageois ou de quartier) de gestion des plaintes a pour rôle de recevoir les plaintes et de les traiter selon son niveau de compétence, de rendre compte à l'opérateur de terrain chargé de la mise en œuvre du programme dans la communauté. En ce qui concerne les plaintes dépassant sa compétence, le comité local réfère le cas aux Directions Régionales à travers l'opérateur de terrain. Elles concernent les plaintes et réclamations se rapportant aux aspects techniques du programme (ciblage des ménages, enregistrement de ménages éligibles, paiement du bénéficiaire, mesures d'accompagnement) ou tout autre (Stigmatisation, Fraude

sur l'identité…) et qui nécessitent une prise de décision au niveau du Bureau de Coordination du Programme Filets Sociaux (BCPFS).

Il traite des plaintes du niveau 1 (voir Tableau 2) en termes d'information en vue de l'assistance, de l'orientation et de l'accompagnement du plaignant. En plus, il intervient pour la mobilisation des bénéficiaires et dans les griefs susceptibles de ternir la cohésion sociale entre, d'une part les bénéficiaires et d'autre part, les bénéficiaires et les non bénéficiaires.

- **Les Directions Régionales**

Les Directions Régionales intervient dans la résolution des plaintes de type 1 et 2 (voir Tableau 2). Les plaintes dépassant les compétences du comité local sont portées au niveau du centre social ou à la Direction Régionale de la Protection Sociale (comité régional). Les directeurs régionaux de la Solidarité (DR-SLP) ainsi que les directeurs régionaux de la Famille (DR-FFE) participent également au niveau régional à la gestion des plaintes.

Le CAC peut dans certains cas se référer au directeur du centre social ou complexe socio-éducatif de sa localité d'intervention pour le traitement des plaintes. Les populations ont également la possibilité de saisir ces acteurs pour la formulation de leurs requêtes.

- **Au niveau central**

Au niveau central, un centre d'appel est mis en place pour enregistrer toutes les plaintes entrantes. Il est géré par un agent dédié au traitement des plaintes de type 1 et au référencement des plaintes de types 2 et 3 (voir Tableau 2) à la cellule technique de gestion. **La Cellule Technique de Gestion de Plaintes/réclamations (CTGP)** est composée des responsables des différentes composantes du Programme (suivi-évaluation, transferts monétaires et des mesures d'accompagnement, Système d'Information et de Gestion et Communication). Elle traite les plaintes relevant de ses compétences et réfère celles nécessitant des prises de décisions à la coordination du Programme**.**

3.3.2 Modes de saisine du MGP

Le plaignant peut adresser sa plainte à n'importe lequel de ces trois (03) niveaux, puisqu'il n'est pas obligatoirement informé du lieu de dépôt le plus approprié. La plainte peut être formulée par **appels téléphoniques**, **par écrit** (SMS, courriels ou courriers) ou **par conversations directes**. En outre, il est bon de préciser qu'il y a possibilité de présenter des plaintes de manière anonyme.

3.3.3 Système de gestion numérique des plaintes

Pour une question de transparence, d'efficience, d'efficacité et de responsabilisation, le BCPFS, dans le cadre du SIG a développé un module de gestion des plaintes qui permet d'enregistrer les différentes réclamations et plaintes relativement à la mise en œuvre des activités du Programme, notamment le ciblage, les paiements, les mesures d'accompagnement et même la gestion administrative au niveau régional ou central. Pour la collecte desdites informations, une version mobile dudit module est développée et installée sur des smartphones et mis à la disposition des travailleurs sociaux et des consultants agents communautaires. Les Directeurs Régionaux disposent des accès pour la gestion (résolution, référencement, consultation etc.) de chacune des plaintes. Le SIG fournit les états statistiques des plaintes émises par période, par typologie, par localité, par nature, par catégorie, le ratio de traitement dans les délais requis etc. L'équipe technique du BCPFS se charge des traitements des données et de l'analyse des données statistiques devant aider à la prise de décision. Les plaintes reçues (soit par le BCPFS, par le TS, le CAC, ou le DR) par quelques moyens que ce soit doit être transcrit dans le SIG. Le SIG assure la traçabilité des différents niveaux de gestions et traitements/ résolutions de la plainte.

3.3.4 Typologie et délai de traitement des plaintes

Dans le cadre du PTMP, les plaintes se catégorisent en trois (03) types pour lesquelles des délais spécifiques sont accordés pour le traitement aux différents niveaux susmentionnés par les acteurs précédemment cités selon un niveau de compétence préétabli, tel que consigné dans le tableau ci-après.

Tableau 2 : Typologie et niveau de traitement des plaintes

Typologie	Catégories	Niveau de Traitement	Acteurs	Délai de traitement
Type 1 Cas de plaintes liées à une information ou nécessitant une assistance ou un référencement	− Le choix des régions, des ménages ; − Consultation du solde, du numéro de téléphone − Déblocage SIM	− Communauté − Local − Central	− PF − Centres Sociaux − CAC − BCPFS − Prestataire	Immédiat et au plus 1 jour
Type 2 Cas spécifiques de plainte liée au Programme et nécessitant une réparation	− Dépôt non effectué − Déblocage du compte − Non-participation aux activités du programme	− Local − Central	− Directions Régionales − Centres Sociaux − BCPFS − Opérateur de paiement	1 à 3 jours
Type 3 Plaintes dont la gestion nécessite une prise de décision	− Remplacement de récipiendaire du ménage pour diverses raisons	Central y compris les prestataires de service	− BCPFS (Equipe technique) − Opérateur de paiement	10 à 15 jours

3.4 Mécanisme de gestion des plaintes et requêtes du Régime d'Assistance Médicale de la Couverture Maladie Universelle (RAM-CMU) géré par la CNAM

La CMU est un système national obligatoire de couverture du risque maladie dont l'objectif est d'assurer l'accès à des soins de santé de qualité à moindre coût à l'ensemble des populations résidant en Côte d'Ivoire. Elle fonctionne sur deux (02) régimes essentiellement : (i) le Régime Général de Base (RGB) qui est contributif et financé par les cotisations des assurés à raison de 1 000 FCFA par personne et par mois ; (ii) le Régime d'Assistance Médicale (RAM) qui est non contributif, qui vise les personnes économiquement faibles pour lesquelles l'Etat paie les cotisations et le ticket modérateur.

La gestion de ces deux régimes a été confiée à l'Institution de Prévoyance Sociale, dénommée Caisse Nationale d'Assurance Maladie (IPS-CNAM), créée par le décret n° 2014-395 du 25 juin 2014.

Par principe, tous les bénéficiaires du PAFS devraient être pris en compte par le Régime d'Assistance Médicale de la CMU. Le processus de ciblage des ménages indigents ayant débuté depuis 2017, il s'étend progressivement à l'ensemble des localités du pays et doit s'achever en 2025. La procédure décrite ci-après permet donc aux bénéficiaires de poser leurs plaintes et requêtes à la CMU relativement à ses prestations. Elle découle des entretiens et des consultations des documents de référence collectés en lien avec la CNAM.

3.4.1 Les organes du MGP

Au niveau de la CMU, les plaintes qui font le lien avec le PAFS concernent essentiellement deux directions : la direction de la filiation et la direction des opérations.

- **La direction de l'affiliation** a en charge les activités d'enrôlement, d'immatriculation, la production et la distribution des cartes, ainsi que le recouvrement des cotisations des assurés.
- **La direction des opérations** s'occupe de la gestion des prestions de santé.

3.4.2 Modes de saisine du MGP

Les plaintes et requêtes sont reçues ou transmises par les différents canaux suivants :

- le numéro vert de la CMU : 800 00 900 à appeler gratuitement du lundi au vendredi entre 8 H et 18 H.
- les différents site internet de la CNAM : https://www.ipscnam.ci/ ; macartecmu.ci
- l'adresse électronique de la CNAM : info@ipsccnam
- de façon physique à la direction de l'affiliation et à la direction des prestations au siège de la CNAM, à Abidjan ;
- à l'intérieur du pays, en région, à la Direction régionale de la protection sociale (DRPS) ;
- dans les centres sociaux où les travailleurs sociaux sont chargés de réceptionner les plaintes ;
- dans les centres de santé auprès des agents de la CMU.

3.4.3 Système de gestion des plaintes

Les plaintes, requêtes ou réclamations reçues par les différents canaux ci-dessus énumérés sont transmises à la direction de l'affiliation ou à la direction des prestions pour traitement. Elles sont ensuite référées aux services concernés où les réponses appropriées seront formulées à l'intention du requérant.

3.4.4 Types de plaintes

Les plaintes et requêtes qui concernent les activités de la CMU sont classées en deux catégories : les plaintes fondées et les plaintes non fondées.

Les plaintes se rapportent le plus souvent aux cas de demande d'informations relatives aux prestations de la CMU : cartes perdues, demande de renouvellement de la carte, prestation de santé insatisfaisante etc.

3.5 Mécanisme de gestion des plaintes liées aux chocs covariants ou inondations

En Côte d'Ivoire, plusieurs ministères et organismes sont impliqués dans la gestion des catastrophes provoquées par les aléas naturels tels que les inondations et les sécheresses. Parmi ces structures, on compte entre autres : le Ministère de l'Environnement, du Développement Durable et de la Transition Ecologique (MINEDDTE), la Plateforme Nationale de Réduction des Risques et de Gestion des Catastrophes (PNRRC), l'Office Nationale de la protection Civile (ONPC) etc. Dans le domaine de la protection sociale et de la solidarité, l'Observatoire de la Solidarité et de la Cohésion Sociale est la structure habilitée à jouer ce rôle.

L'OSCS est un organe de veille et d'alerte en matière de solidarité et de cohésion sociale. Il ne constitue pas de fait un mécanisme type dédié à la gestion des plaintes comprenant des structures internes capables d'apporter directement des solutions aux préoccupations des populations. L'OSCS est plutôt aligné sur une démarche de collecte, de traitement et de référencement des situations observées sur le terrain en direction des acteurs de réponse en vue de prévenir les conflits et de renforcer la cohésion sociale. Toutefois, dans le cadre du PAFS et plus particulièrement pour ce qui concerne la gestion des plaintes liées aux chocs (inondations), sous réserve de meilleure appréciation ou de dispositions ultérieures contraires, l'OSCS pourrait servir de courroie de transmission des informations s'y rapportant pour faciliter une prise en charge efficace et rapide des

populations sinistrées. L'OSCS est une structure sous tutelle du Ministère de la Cohésion Nationale, de la Solidarité et de la Lutte contre la Pauvreté.

3.5.1 Les organes du mécanisme d'Alerte Précoce de l'OSCS

En dehors de sa Direction Générale basée à Abidjan, l'OSCS dans le cadre du maillage territorial s'appuie sur des structures relais à savoir :

- **les Commissions Régionales**
- **les points focaux** au sein des Ministères, des institutions et des collectivités territoriales.

3.5.2 Acteurs du Mécanisme d'Alerte Précoce de l'OSCS

- Les ***Moniteurs***

Dans le cadre de la collecte de données en matière de solidarité et de cohésion sociale du Mécanisme d'Alerte Précoce, l'Observatoire de la Solidarité et de la Cohésion Sociale dispose d'acteurs locaux bénévoles : les moniteurs. Ils sont chargés de la collecte d'informations et de leur transmission. Ils opèrent de façon anonyme au sein des localités et des communautés où ils vivent.

Cependant, toute personne vivant en Côte d'Ivoire, est invitée à alerter l'OSCS **(+225 0565407692/ 0788474603**) ou un de ses moniteurs sur tout fait ou incident dont elle a connaissance.

- ***L'Equipe de monitoring de l'OSCS***

L'OSCS dispose d'une équipe, qui travaille au quotidien avec les moniteurs qui sont sur toute l'étendue du territoire national. Elle est chargée de recueillir les informations des moniteurs et de les traiter. L'équipe de monitoring est basée à Abidjan, au siège de l'OSCS d'où il pilote le système d'Alerte.

- Les ***Acteurs de réponses***

Un acteur de réponses est une personne, structure publique, privée ou communautaire sensée être capable d'apporter une solution appropriée à une situation qui lui est soumise.

Il existe 3 niveaux d'acteurs de réponses au niveau de l'OSCS :

Les acteurs locaux : il s'agit des leaders communautaires, religieux, des leaders de jeunesses, des cadres, des élus locaux et des autorités administratives, policières et militaires locales, qui peuvent apporter des réponses. En cas d'inondation, ces derniers peuvent être mobilisés pour porter secours aux populations sinistrées.

Au niveau du Gouvernement : Il s'agit en premier du Ministère de la Cohésion Nationale, de la Solidarité et de la Lutte contre la Pauvreté, puis des autres ministères techniques selon la nature de la situation à traiter.

Les partenaires techniques et financiers : il s'agit des organismes internationaux tels que le PNUD, le HCR, la FAO, OCHA, les ONG nationales….

3.5.3 Fonctionnement du Mécanisme d'Alerte Précoce de l'OSCS

- **Collecte de données**

Elle relève de la compétence des moniteurs. Ceux-ci, selon les indicateurs et les éléments de la grille de collecte, recueillent les données du terrain et les transmettent à l'équipe de monitoring de l'OSCS.

- **Traitement des informations et diffusion des rapports**

Les informations une fois transmises à l'OSCS, sont recoupées, traitées et analysées puis transmises au ministre en charge de la Cohésion Nationale et de la Solidarité sous forme de rapports.

- **Actions des acteurs de réponses**

Elles peuvent être entreprises par plusieurs acteurs dont principalement le gouvernement, les partenaires techniques et financiers et les acteurs locaux. Ces actions consistent à apporter des solutions aux différents problèmes soulevés. Pour les cas d'inondation, il va s'agir d'actions de prise en charge des personnes sinistrées à travers une assistance matérielle et psychologique.

3.5.4 Types de plaintes liées aux chocs

Concernant la réponse aux chocs, les plaintes susceptibles d'être enregistrées pourraient se rapporter à la mise en œuvre de la stratégie de prise en charge des populations et personnes sinistrées ou victime d'inondation. De façon spécifique, il peut s'agir de :

- La non-assistance aux personnes et communautés sinistrées ;
- Le retard dans l'octroi de l'aide humanitaire (hébergement, alimentation, prise en charge médicale, protection, eau, assainissement et hygiène) ;
- La non satisfaction des besoins identifiés :
- La non satisfaction et traitement des besoins spécifiques des femmes, filles, hommes et garçons des différents groupes ;
- Le retard dans la Mobilisation de ressources ;
- L'insuffisance dans la Coordination et la gestion des camps ;
- L'insécurité dans les camps ;
- L'inefficacité ou défaillance des initiatives d'assistance et de prise en charge des victimes d'inondation ;
- Le détournement des ressources (indemnisations et prises en charge) destinées aux sinistrés par les prestataires de services.

3.6 Procédures pour la gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Les données documentaires en la matière permettent de présenter comme suit les procédures pour la gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS.

3.6.1 Dispositions générales

En raison du tabou qu'elles représentent dans les communautés, vu les risques qu'encourent les survivants (es), les plaintes de types VBG/ESA/HS, doivent rester confidentielles et devront être transmises aux structures spécialisées de prise en charge suivant une procédure qui sera décrite dans ce chapitre.

Le dispositif national de prévention et de prise en charge des Violences Basées sur le Genre est porté par le Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant (MFFE). Celui-ci agit à travers le Comité National de Lutte contre les Violences faites aux Femmes et aux Enfants (CNLVFE) créé par décret N°2000-133 du 23 février 2000, qui coordonne la stratégie nationale pour l'éradication des VBG.

La Côte d'Ivoire compte depuis le 1er avril 2019 cinquante-neuf (59) Plateformes de lutte contre les Violences Basées sur le Genre (PF-VBG) installées. Le District Autonome d'Abidjan compte, à lui seul, douze (12) PF-VBG. - Les PF-VBG sont des structures de coordination, de prévention et de prise en charge des VBG au niveau local. Leur rôle est d'assurer la prise en charge multisectorielle et la gestion des cas individuels. Ces plateformes sont logées dans les centres sociaux et travaillent en lien avec le CNLVFE. Dans l'exécution de leur mission, les PF-VBG font intervenir plusieurs acteurs dont : le corps préfectoral, les travailleurs sociaux, les officiers de police judiciaire, les médecins ainsi que des représentants d'associations de femmes et de jeunes et des ONG.

3.6.2 Niveau de résolution et acteurs de gestion des VBG/EAS/ HS

Les acteurs concernés par ce dispositif, interviennent à différents niveaux comme le montre le tableau ci-dessous.

Tableau 3 : Niveau de résolution et acteurs de gestion des VBG/EAS/ HS

Niveau	Acteur	Rôle
Niveau local (Sous-Préfecture et Département)	-Services Sociaux (Complexe -Socio-Éducatif et Centre Social) -ONG	- Prévenir et faire la prise en charge psychosociale et l'accompagnement holistique ; - Renseigner les outils physiques - Renseigner la base de données Excel à partir des outils physiques
Niveau intermédiaire (Régional)	-La Direction Régionale du -MFFE -La Direction Régionale du -MEPS -Les PF-VBG (Assistants sociaux, des psychologues, des médecins, des officiers de police judiciaire, des représentants d'association de femmes et de jeunes et des ONG)	- Contrôler la qualité des informations envoyées par les prestataires du niveau local - Certifier l'information avant transmission au niveau central
Niveau Central/National	-DEPS du MFFE ; -CNLVFE	- Renforcer les capacités sur les outils de collecte ; - Gérer la base de données nationale ; - Produire les rapports statistiques nationaux de routine.

Source : Rapport d'analyse statistique 2018 sur les violences basées sur le genre (VBG) du MFFE

3.6.3 Canaux de signalement/référencement

Le signalement des cas ou le dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS se fera à travers plusieurs canaux tels que :

- Les Services Sociaux (Complexe Socio-Éducative et Centre Social) ;
- Les ONG ;
- La Direction Régionale du MFFE ;
- La Direction régionale du MCNSLP ;
- La Direction Régionale du MEPS ;
- Les plateformes VBG ;
- Les assistants sociaux, psychologues, médecins, représentants d'association de femmes et de jeunes ;
- Les centres de santé ;
- La justice ;
- La police, la gendarmerie à travers un numéro vert ;

- Le MFFE ;
- Le CNLVFE ;
- Le BCPFS ;
- Les comités du MGP ;
- Les courriers physiques ou électroniques à adresser au Programme ;
- Un numéro de téléphone standard au niveau du Programme, etc.

3.6.4 Mode de saisine

La plainte liée aux VBG/EAS/HS peut être formulée par la victime elle-même ou, un proche, notamment un membre de sa famille ou de sa communauté, un ami etc. par le biais des différents canaux ci-dessus énumérés.

Le récepteur de la plainte est tenu alors d'orienter le (a) survivant(e) vers les structures spécialisées, avec le consentement éclairé de ce dernier et un suivi continue du programme concerné par la plainte.

La prise en charge des victimes VBG/EAS/HS pourrait comprendre : une prise en charge médicale, psychosociale, une assistance pour une protection physique (sécurité) ou une assistance juridique éventuelle.

Si le () survivant(e) souhaite intenter une action en justice ou porter plainte, elle sera accompagnée (par le service de prise en charge) par le fonctionnaire de la police ou de l'assistance juridique pour obtenir des informations et de l'aide en vue de poursuivre la procédure.

Le schéma descriptif des procédures de saisine et de référencement des différents programmes du PAFS ainsi que leurs canaux de réponse se trouve en annexe.

IV. COORDINATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le BCPFS entretiendra un cadre de collaboration avec les responsables des différents dispositifs sectoriels de gestion des plaintes et requêtes du PAFS, ceci pour un partage d'informations relativement aux plaintes qu'ils gèrent. L'objectif de cet exercice consistera à capitaliser les bonnes pratiques en matière de gestion des plaintes au niveau de chaque programme, mais aussi, il s'agira de tirer des leçons des difficultés de fonctionnement de ces dispositifs sectoriels pour améliorer leur opérationnalité.

La Cellule Technique de Gestion de Plaintes/réclamations (CTGP) du BCPFS coordonnera la plateforme d'échanges des responsables et spécialistes en charge de la gestion des plaintes. A cet effet un cadre de travail formel sera mis en place et permettra de dégager une feuille de route de la mission à assigner à la CTGP. Sur la base des travaux qui seront développés au sein de ce groupe, des rapports d'analyse stratégique seront produits et partagés entre les structures ministérielles et les différents acteurs partie prenante du PAFS. Ce cadre de travail permettra in fine d'asseoir la réflexion autour des modalités de la mise en place d'un MGP centralisé et unique qui sera mobilisable pour l'ensemble des programmes sociaux du PAFS. A ce stade, le comité technique de mise en œuvre du PAFS auprès du BCPFS représente une bonne alternative pour la prise en charge d'un dialogue opérationnel multisectoriel fructueux en la matière.

V. DIFFUSION DU MGP

Le MGP sera soumis à l'avis de la Banque Mondiale et sera publié sur le site web du BCPFS et sur tous autres canaux jugés pertinents. Des ateliers de renforcement de capacités sur le MGP seront animés par le Spécialiste Genre et Développement Social du PAFS à l'intention des acteurs de mise en œuvre des activités dudit Programme (CAC, les TS ainsi que les DR). Les ateliers mettront un accent particulier sur les informations relatives aux services fournis par les différents programmes intégrés au MGP du PAF (RSU, PTMP, CMU,

Réponse aux chocs) afin de faciliter le référencement des bénéficiaires vers ces structures. Dans la mesure du possible, ces aspects seront animés par des personnes ressources desdits programmes.

Au-delà des ateliers de formation, les travailleurs de première ligne (CAC, TS) et les DR vont assurer en permanence la diffusion du MGP auprès des communautés bénéficiaires à travers des réunions d'information et de sensibilisation dans le cadre du Programme au niveau local et régional.

Outre, les informations à diffuser dans les villages et quartiers des localités du PAFS, des affiches pourront être placées, selon le cas dans les locaux des parties prenantes et/ou dans les locaux des Préfectures et Sous-Préfectures, indiquant au public les informations relatives au MGP du PAFS notamment le lieu où déposer les plaintes y compris ceux en lien avec les VBG/EAS/HS ainsi que les différents contacts.

VI. SUIVI-EVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

Le suivi-évaluation de la mise en œuvre du MGP se fera à deux niveaux.

Le CTGP composé des responsables de la gestion des plaintes des programmes du PAFS, y compris le spécialiste Genre et Développement Social pour le compte du BCPFS, procédera au suivi des données sur les plaintes et requêtes qui seront traitées par les dispositifs sectoriels. Ces informations seront analysées dans le cadre des rencontres des membres du CTGP. Le comité pourra faire des propositions aux directions des programmes pour éclairer la prise de décisions au niveau de la gestion des plaintes et requêtes.

Il fera donc un suivi de la mise en œuvre du MGP en mettant en place un système de collecte d'informations qui sera géré en tandem avec les Directions Régionales. En plus du suivi sur le terrain, le SIG utilisé dans le cadre du PTMP sera exploité pour la collecte des données relatives à la mise en œuvre du MGP sur le terrain. Le suivi va consister à collecter des informations concernant :

- Le nombre de plaintes reçues ;
- Le nombre de plaintes traitées par programme ;
- La proportion de plaintes traitées dans les délais selon le manuel de procédure du PAF.

Des missions de terrain seront effectuées dans le cadre du suivi-évaluation de la mise en œuvre du MGP.

VII. PLAN D'ACTION DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

Le plan d'action de la mise en œuvre du MGP est structuré autour de cinq (05) principales activités :

- Validation du Mécanisme de Gestion des Plaintes par les parties prenantes
- Conception et acquisition des outils de communication (affiches, dépliants) de sensibilisation communautaire sur le fonctionnement du MGP ;
- Vulgarisation, formation et sensibilisation sur le MGP ;
- Suivi-évaluation du MGP.

Le budget de l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes est estimé à **65 000 000 FCFA**. Le tableau ci-dessous détaille respectivement les différentes activités sus-indiquées.

Tableau 4 : Plan d'Action Mécanisme de Gestion des Plaintes du PAFS			
Action	**Responsable**	**Acteurs ciblés**	**Coût (FCFA)**
ACTIVITE 1 : Validation du Mécanisme de Gestion des Plaintes			
Validation du MGP avec les parties prenantes du PAFS	BCPFS	Parties prenantes du PAFS	-

ACTIVITE 2 : Conception des outils de communication (posters, dépliants, kakemono…) de sensibilisation communautaire sur le fonctionnement du MGP			
Conception des messages clés à paraitre sur les outils de communication	Spécialiste Genre et Développement Social, services communication		-
Production des outils de communication (120 000 dépliants, 7 000 affiches, reprographie d'une version synthétisée du MGP en 900 exemplaires, etc.) à déployer dans les zones de mise en œuvre du PAFS	Service communication		63 000 000
ACTIVITE 3 : Vulgarisation, formation et sensibilisation sur le MGP			
Ateliers de formation des CAC, TS, DR sur le MGP	Spécialiste Genre et Développement Social	CAC, TS et, DR	PM
Vulgarisation du MGP dans les régions du PAFS en vue d'informer et sensibiliser les populations	Spécialiste Genre et Développement Social	DR, CAC, TS, autorités préfectorales et communautaires	PM
ACTIVITE 4 : Suivi-évaluation du MGP			
Organisation de réunions de coordination au niveau du CTGP	Spécialiste Genre et Développement Social	Responsables des MGP et SIG sectoriels (RSU, PTMP, RAM-CMU, Chocs)	2 000 000
Missions de supervision de la mise en œuvre du MGP	Spécialiste Genre et Développement Social	CAC, TS et, DR	PM
Contribution aux rapports semestriels de la mise en œuvre du PAFS	Spécialiste Genre et Développement Social		-
TOTAL			**65 000 000**

BIBLIOGRAPHIE

ADAPTATION FOUND (2020). Projet « Intégrer la gestion des inondations et des sécheresses et de l'alerte précoce pour l'adaptation au changement climatique dans le bassin de la Volta », Rapport des consultations nationales en Côte d'Ivoire, 80p.

AHOURE Alban (2023). Etude sur l'identification des programmes potentiels utilisateurs du registre social unique en Côte d'ivoire, 61p.

Banque mondiale (2016). Cadre environnemental et social de la Banque mondiale, Washington, D.C.] Licence : Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO,121p.

Banque mondiale (2022). Program appraisal document (PAD) du Programme axé sur les résultats de renforcement du système de filets sociaux sociale (P175594) _ Côte d'Ivoire, 137p.

BCPFS (2022). Manuel des opérations du Programme des transferts monétaires productifs (PTMP)_ Côte d'Ivoire, 77p.

MFFE (2018), Rapport d'analyse statistique sur les violences basées sur le genre (VBG), Côte d'Ivoire, 40p.

PIDACC/BN (2022). Mécanisme de gestion des plaintes, Rapport Final, Niger, 90 p.

PMNDPE (2022). Mécanisme de gestion des plaintes, Rapport Final, Côte d'Ivoire, 331p.

PNDIES (2022), Mécanisme de gestion des plaintes (MGP), Rapport Final, Sénégal, 90 p.

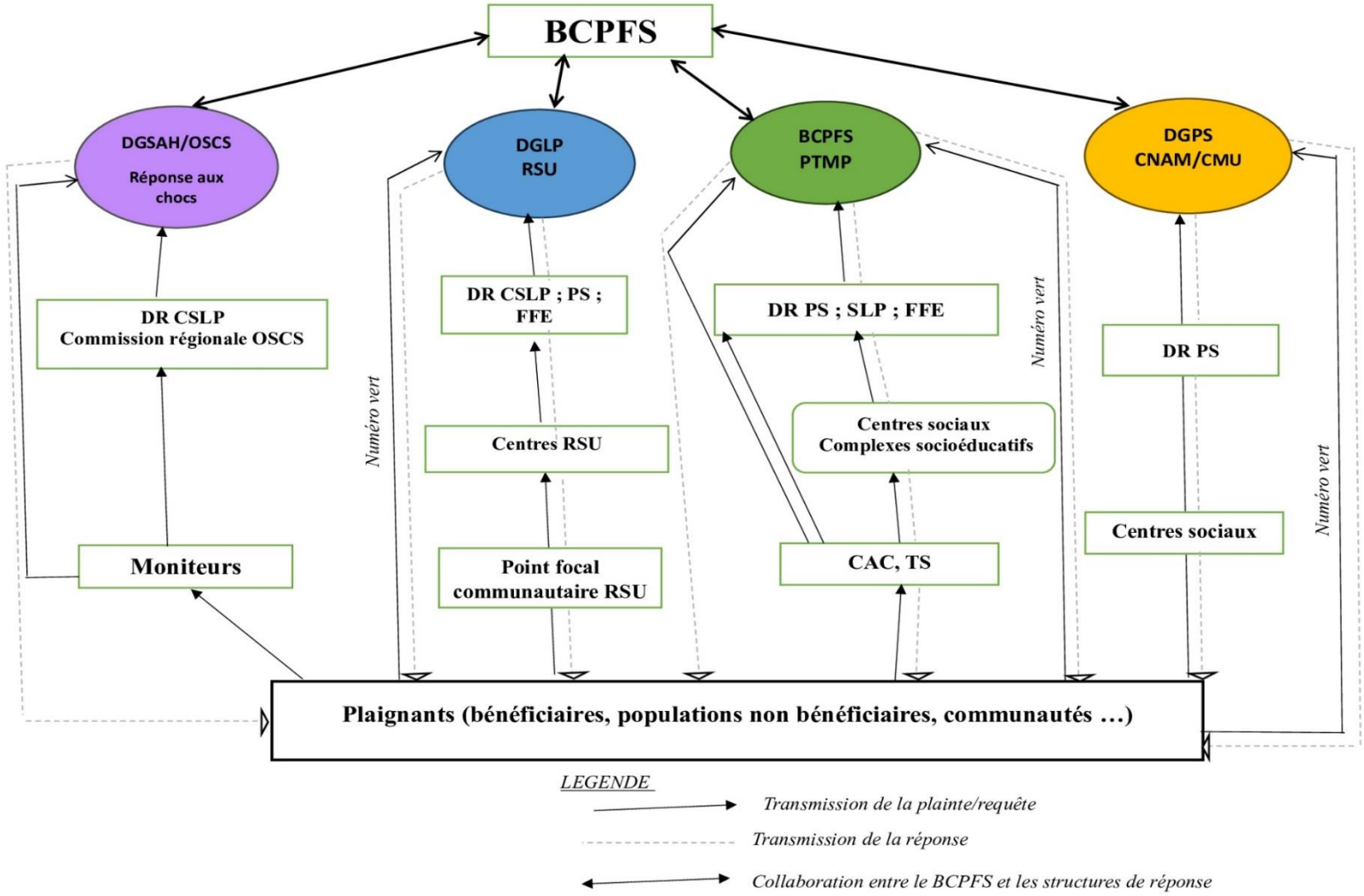
Projet NIGER-LIRE (2020), Mécanisme de Gestion des Plaintes dont celles liés aux VBG/EAS/HS, Rapport Final, Niger, 51 p.

Projet Filets Sociaux de Sécurité (2019), Guide opérationnel de gestion de plaintes relatives aux travaux d'infrastructures, Madagascar, 19p.

PUDTR (2020), Mécanisme de gestion des plaintes du projet, Rapport Final, Burkina Faso, 42 p. **WAPP (2021)**, Mécanisme de gestion des plaintes, Rapport Final, 90 p.

ANNEXE 1

Figue 1 : schéma du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PAFS



ANNEXE 2

FICHE DE SUIVI TRIMESTRIEL DE LA MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES PAR LES ACTEURS RELAIS	
Année : 202……. Trimestre : ……/4	
MINISTERE : ……. DIRECTION REGIONALE : ……. REGION : ……..	
Nom & Prénoms du CAC /TS : …… ZONE D'INTERVENTION : …….	
Nombre de sensibilisations réalisées sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	Nombre Total : ……
Nombre de personnes sensibilisées	Nombre Total : ……Nombre F : ……Nombre H : ……...
Principales difficultés rencontrées au cours des sensibilisations sur le MGP	…….. …… ……..
Solutions proposées pour améliorer la mise en œuvre du MGP	…….. …… ……..
Autres Commentaires / Observations	…….. …… ……..

Nom et prénom(s) du Directeur Régional

Fait à ……le ……/……/202…

Signature et Cachet :

ANNEXE 3

FICHE DE SUIVI TRIMESTRIEL DE LA GESTION DES PLAINTES PAR PROGRAMME

Types de plaintes	Nombre de plaintes enregistrées		Nombre de plaintes résolues		Nombre de plaintes non résolues		Observation
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	
Total							