



Projet de modernisation de la Compagnie des Phosphates de Gafsa (CPG)

Cadre d'engagement des parties prenantes (CEPP)

BERD

Numéro de contrat de conseil : 2025.012924

Préparé par :

SLR Consulting France SAS

2 Square Roger Genin, Grenoble, 38000

N° de projet SLR : 901.128.1

Date : Avril 2026

Révision: Final

Citation: SLR Consulting (2025). Projet de modernisation de la Compagnie des Phosphates de Gafsa (CPG), Cadre d'engagement des parties prenantes (CEPP), Final, Avril 2026.

Base du rapport :

Le présent document a été préparé par SLR avec une compétence, un soin et une diligence raisonnables, et en tenant compte des délais et des ressources qui y sont consacrés, en accord avec BERD (le Client) dans le cadre ou la totalité des services pour lesquels il a été désigné par le Client. Il est assujéti aux conditions de cette nomination.

SLR n'est pas responsable de l'utilisation ou de la confiance accordée aux informations, conseils, recommandations et opinions contenus dans le présent document à quelque fin que ce soit par une personne autre que le Client. La confiance ne peut être accordée à un tiers que dans le cas où SLR et le tiers ont signé un accord de confiance ou une garantie accessoire.

Les informations rapportées dans le présent document peuvent être basées sur l'interprétation des données du domaine public collectées par SLR et/ou des informations fournies par le Client et/ou ses autres conseillers et associés. Ces données ont été acceptées de bonne foi comme étant exactes et valides.

Les droits d'auteur et la propriété intellectuelle de tous les dessins, rapports, spécifications, devis annuels, calculs et autres informations énoncés dans ce rapport restent la propriété de SLR, sauf indication contraire dans les conditions de nomination.

Ce document peut contenir des informations de nature spécialisée et/ou très technique et il est conseillé au Client de demander des éclaircissements sur les éléments qui pourraient lui être peu clairs.

L'information, les conseils, les recommandations et les opinions contenus dans le présent document ne doivent être utilisés que dans le contexte de l'ensemble du document et de tout document mentionné explicitement dans le présent document, et ne doivent être utilisés que dans le contexte de la nomination.

SLR Consulting France SAS
2 Square Roger Genin, 38000 Grenoble, France
Tél. : +33 6 23 37 14 14
www.slrconsulting.com



Contenu

1	Introduction.....	1
1.1	Contexte.....	1
1.2	Contenu du document	1
2	Exigences législatives.....	1
2.1	Exigences législatives nationales	1
2.2	Normes de performance de la BERD	2
3	Identification des parties prenantes	2
3.1	Parties prenantes affectées et intéressées.....	2
3.2	Parties prenantes vulnérables	3
4	Programme d'engagement des parties prenantes.....	4
5	Mécanisme de recours en cas de grief.....	9
5.1	Réception et enregistrement des plaintes	10
5.2	Résolution des plaintes.....	10
6	Rôles et responsabilités	10
7	Suivi.....	11
7.1	Rapports mensuels	11
7.2	Rapport annuel.....	11

Liste des annexes

Annexe 1 – Base de données de griefs	i
Annexe 2 – Modèle d'enregistrement de grief	ii
Annexe 3 – Base de données d'engagement des parties prenantes	iii

Liste des tableaux

Tableau 4-1 – Programme-cadre pour l'engagement des parties prenantes	6
Tableau 7-1 - Indicateurs de suivi de l'engagement des parties prenantes	12

Liste des figures

Figure 5-1 – Processus du GRM	9
-------------------------------	---



Sigles

Acronyme	Texte intégral
BERD	Banque européenne pour la reconstruction et le développement
CEPP	Cadre d'engagement des parties prenantes
CLIP	Consentement libre, préalable et éclairé
CLO	Agent de liaison communautaire (Community Liaison Officer)
CPG	Compagnie des Phosphates de Gafsa
CSO	Organisation de la société civile (Civil Society Organisation)
EIE	Étude d'impact environnemental
EIES	Étude d'impact environnemental et social
CLIP	Consentement libre, préalable et éclairé
VGB	Violence et harcèlement fondés sur le genre
GRM	Mécanisme de gestion des griefs (Grievance Redress Mechanism)
KPI	Indicateurs clés de performance (Key Performance Indicator)
ONG	Organisation non gouvernementale
PEPP	Plan d'engagement des parties prenantes
NP	Norme de performance
VBG	Violence basée sur le genre



1 Introduction

1.1 Contexte

Ce Cadre d'Engagement des Parties Prenantes (CEPP) a été développé pour le Projet de Modernisation (ci-après, le Projet) qui sera mis en œuvre par la Compagnie des Phosphates de Gafsa (CPG) dans le cadre d'un financement de la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD). Le projet comprendra le remplacement partiel de la flotte minière mobile existante et l'installation de filtres-presses, y compris des installations de résidus associés, sur une sélection de sites appartenant à CPG.

Le nombre de filtres-presses à installer, y compris les installations de résidus associées, et les emplacements spécifiques du projet de modernisation n'ont pas encore été déterminés. Par conséquent, il n'est pas encore possible d'élaborer un plan d'engagement des parties prenantes (PEPP), car les parties prenantes ne peuvent pas être identifiées.

Une fois que l'emplacement et les exigences finales du projet auront été définis, un PEPP sera élaboré pour couvrir toutes les opérations de la CPG. Ce PEPP sera préparé conformément à l'approche décrite dans le présent document. En tant que tel, l'objectif de ce document cadre est d'énoncer les principes généraux qui guideront les engagements de la CPG en faveur d'un engagement transparent et inclusif, conformément à la norme de performance (NP) 10 de la BERD 2019.

1.2 Contenu du document

Le CEPP énonce les principes généraux qui guideront l'approche de CPG en matière d'engagement des parties prenantes et de gestion des griefs.

Il comprend :

- Un examen des exigences législatives nationales ainsi que des exigences de performance de la BERD en matière d'engagement des parties prenantes (voir la section 2).
- Principes directeurs pour l'identification des parties prenantes, y compris les groupes vulnérables (voir la section 3).
- Un programme provisoire d'engagement des parties prenantes (voir la section 4).
- Un mécanisme de gestion des griefs (voir la section 5).
- Rôles et responsabilités requis pour la mise en œuvre du PEPP (voir la section 6).
- Un système de suivi de la mise en œuvre du PEPP (voir la section 7).

2 Exigences législatives

2.1 Exigences législatives nationales

L'engagement des parties prenantes en Tunisie est officiellement reconnu dans la législation comme une composante de la gouvernance démocratique et de la participation publique.

La Constitution de 2014 reconnaît le droit à l'information à l'article 32 et le droit à la participation démocratique au niveau local à l'article 139. Par ailleurs, la loi organique n° 2016-22 (24 mars 2016) et le décret gouvernemental n° 2018-328 (29 mars 2018) garantissent l'accès à l'information publique et permettent la participation du public à l'élaboration des politiques. Enfin, le décret-loi n° 2011-41 (26 mai 2011) accorde le droit d'accéder aux documents administratifs des institutions publiques et établit des procédures de consultation et de participation du public pour l'élaboration de politiques, de stratégies et de réformes.



En matière d'engagement dans le cadre de projets d'aménagement ou d'infrastructures, le décret n° 2005-1991 du 11 juillet 2005 fixant les modalités de réalisation des études d'impact environnementale (EIE) définit l'obligation d'engagement des parties prenantes concernées par le biais de la publication d'EIE dans les bureaux municipaux pour une durée déterminée. Cependant, le décret n'exige pas d'engagement en personne ou de divulgation plus complète par le biais d'une audience publique. De plus, le Code minier n'exige pas explicitement l'engagement des parties prenantes ou la divulgation publique des EIE.

Par conséquent, les pratiques nationales d'engagement des parties prenantes ne sont pas entièrement alignées sur les exigences de la BERD (voir la section 2.2).

2.2 Normes de performance de la BERD

La BERD énonce les exigences relatives à la participation des parties prenantes principalement dans le cadre de la NP 10 : Divulgation de l'information et mobilisation des parties prenantes.

Cette norme s'applique à tous les projets financés par la BERD et établit le cadre pour s'engager avec les communautés affectées et les autres parties prenantes concernées de manière transparente et inclusive.

Les principes clés de NP 10 sont les suivants :

- **Mobilisation précoce** : La mobilisation des parties prenantes doit commencer dès les premières étapes de l'élaboration du projet et se poursuivre tout au long du cycle de vie du projet.
- **Divulgation de l'information** : Les informations relatives au projet doivent être divulguées en temps opportun, de manière accessible et culturellement appropriée.
- **Consultation significative** : La participation doit être exempte de manipulation, d'ingérence, de coercition ou d'intimidation, et doit inclure les groupes vulnérables et défavorisés.
- **Mécanisme de règlement des griefs** : Les projets doivent établir et maintenir un mécanisme de règlement des griefs pour recevoir et répondre aux préoccupations des parties prenantes touchées par le projet.
- **Plan d'engagement des parties prenantes** : Un plan sur mesure doit être élaboré, proportionnel aux risques et aux impacts du projet. Il décrit l'approche en matière de divulgation de l'information, les activités de consultation et les stratégies de mobilisation continue.
- **Consentement libre, préalable et éclairé (CLIP)** : Dans les cas où les peuples autochtones sont touchés, la BERD peut exiger l'obtention du CLIP, conformément à la PR7.

3 Identification des parties prenantes

3.1 Parties prenantes affectées et intéressées

Le PEPP fournira une analyse détaillée de toutes les parties prenantes affectées et intéressées. Cela inclut toutes les parties que la CPG s'engage à engager dans l'ensemble de ses activités.

Les catégories suivantes de parties prenantes doivent être incluses dans l'analyse :

- **Parties prenantes affectées** - individus, groupes ou organisations qui sont directement et négativement affectés ou qui sont susceptibles d'être affectés par les activités du projet, que ce soit sur le plan économique, social ou environnemental. Ils doivent inclure :



- Toutes les communautés touchées par des restrictions d'accès aux terres, une perte de revenus ou une perte de terres et de ressources naturelles à la suite de l'élaboration des différentes composantes du projet de modernisation.¹
 - Toutes les communautés touchées par les impacts sur la santé et la sécurité des activités de la CPG. Cela comprendra toutes les communautés où les impacts de la circulation, du bruit et de la pollution causés par les opérations de la CPG pourraient se faire sentir.
 - Toutes les communautés susceptibles de bénéficier du projet par le biais de la création d'opportunités d'emploi et de la mise en place de projets de développement ou d'initiatives de responsabilité sociale des entreprises (RSE).
 - Les minorités ethniques ou les groupes vulnérables parmi les communautés affectées seront identifiés conformément aux orientations fournies à la section 3.2.
- **Parties prenantes intéressées** - individus, groupes ou organisations qui ne sont peut-être pas directement touchés par le projet, mais qui ont un intérêt dans ses résultats ou peuvent influencer son développement. Il s'agit notamment de :
 - Les agences gouvernementales concernées (par exemple, les représentants régionaux des ministères et départements responsables des mines, de l'environnement, du travail ou des affaires sociales) – cela inclura au moins le ministère de l'Industrie, des Mines et de l'Énergie (MIME), les Offices nationaux des mines (ONM) et l'Agence nationale pour la protection de l'environnement (ANPE), ainsi que tout autre organisme de réglementation susceptible d'être engagé par la CPG.
 - Les autorités et les représentants locaux, y compris le gouverneur de Gafsa et les agents de liaison communautaire (CLO) et élus municipaux (*élus*) dans les secteurs où la CPG intervient.
 - Organisations non gouvernementales (ONG) et organisations de la société civile (CSO) opérant dans la région de Gafsa. Un large éventail d'ONG et d'organisations de la société civile devrait être identifié afin de couvrir divers domaines thématiques, notamment le développement socio-économique régional, le bien-être social et les droits des femmes ou des minorités discriminées.
 - Les parties prenantes internes, y compris les employés, la direction et les syndicats de la CPG.

3.2 Parties prenantes

Le PEPP identifiera les catégories de personnes ou groupes qui pourraient être plus concernées que la plupart des membres de la communauté, ce qui pourrait nécessiter des dispositions spéciales pour garantir une consultation significative.

Le PEPP identifiera les groupes vulnérables et, pour chacun d'eux, justifiera les raisons de leur vulnérabilité. Les personnes vulnérables peuvent :

- Être plus sensible aux impacts négatifs du projet ou être touché de manière disproportionnée par ceux-ci. Cette catégorie comprendra au moins :
 - Les personnes âgées ou malades qui peuvent être plus sensibles au bruit et aux impacts des émissions atmosphériques.

¹ On suppose que le projet n'aura pas besoin de déplacer physiquement ou économiquement des personnes. En cas de déplacement de ménages, des mesures d'engagement adéquates en ligne avec la NP 5 seront prévues dans le cadre du programme d'engagement des parties prenantes.



- Tout ménage déplacé physiquement ou économiquement avec un revenu faible ou aucun revenu en raison de l'âge, du sexe ou de l'état de santé du chef de ménage.¹
- Avoir un accès limité aux avantages du Projet ou faire face à des obstacles plus importants pour en tirer parti, en raison de facteurs tels que la marginalisation sociale, l'état de santé, l'origine ethnique ou le sexe.
- Être plus susceptible d'être exclu ou incapable de participer pleinement aux processus d'engagement des parties prenantes. Cette catégorie peut inclure :
 - Les personnes ayant une déficience physique qui peuvent avoir des difficultés à assister aux audiences publiques ou aux consultations.
 - Les personnes ayant une déficience mentale qui peuvent avoir des difficultés à comprendre les informations relatives au projet, à s'engager de manière significative dans le projet ou à accéder au mécanisme de règlement des griefs.
 - Les personnes analphabètes qui peuvent avoir des difficultés à comprendre l'information écrite sur le projet ou à accéder au mécanisme de règlement des griefs.
 - Les femmes, qui peuvent avoir des difficultés à assister aux audiences ou aux consultations publiques en raison de leurs responsabilités familiales.
 - Tout groupe social ou ethnique susceptible d'être socialement exclu ou discriminé.

Des mesures de soutien spécifiques seront définies pour garantir que chaque catégorie vulnérable est incluse de manière appropriée dans les activités d'engagement des parties prenantes présentées dans la section 4. Il peut s'agir de mesures telles que :

- Mise à disposition de moyens de transport pour permettre aux personnes en situation de handicap d'assister à des réunions publiques.
- Permettre aux enfants d'assister aux réunions publiques pour encourager la participation des femmes.
- Fournir un soutien et des explications supplémentaires aux personnes qui en pourraient avoir besoin pendant les activités d'engagement communautaire, pour les aider à comprendre les informations et à accéder au mécanisme de règlement des griefs.
- Séances individuelles ad hoc avec tout groupe social qui aurait pu être identifié comme socialement exclu ou discriminé.

4 Programme d'engagement des parties prenantes

Tableau 4-1 présente ci-dessous un programme-cadre destiné à guider la CPG dans l'élaboration d'un plan complet d'engagement des parties prenantes. Il décrit les principales activités d'engagement avec différents parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet. Le plan se veut souple et évolutif, et il sera affiné et adapté par la CPG au fur et à mesure de l'avancement du projet et de la disponibilité de nouvelles informations.

Afin d'assurer l'alignement avec les pratiques locales existantes et l'établissement de bonnes relations avec les parties prenantes, une première réunion d'introduction sera organisée avec les autorités locales et régionales concernées. Cette réunion aura pour objet de présenter les objectifs de l'engagement des parties prenantes, de convenir des rôles et des attentes, d'affiner le programme décrit ci-dessous, ainsi que de discuter de la coordination des mécanismes de règlement des griefs.

Les activités d'engagement des parties prenantes énumérées ci-dessous visent à : (i) diffuser des informations sur le projet et (ii) établir et maintenir la confiance entre le projet et les parties prenantes, y compris les communautés locales. Ils seront mis en œuvre par deux agents de liaison communautaires (CLO) et un Responsable des relations sociales de la CPG si nécessaire (voir section 6).



Une fois que les catégories spécifiques de personnes vulnérables ont été identifiées (voir la section 3.2), des mesures spécifiques visant à garantir des engagements inclusifs devraient être incluses dans le PEPP.



Tableau 4-1 – Programme-cadre pour l'engagement des parties prenantes

Catégorie	Activité	Objectif	Parties prenantes ciblées	Responsable	Moyen	Calendrier
Planification	Réunion de cadrage avec les autorités locales/régionales	S'aligner sur les objectifs, les rôles, les méthodes d'engagement, la gestion des griefs	Autorités régionales et locales énumérées dans la section 3.1	Responsable sociale + tout autre membre concerné de la direction de CPG	Réunion	Avant la finalisation du PEPP
Sensibilisation et renforcement des capacités	Formation des agents de liaison communautaires (CLO) sur la mise en œuvre du PEPP et le mécanisme de règlement des griefs	Former les agents (CLO) afin qu'ils soient bien équipés pour assurer un engagement communautaire efficace et gérer les griefs de manière appropriée, y compris une formation spécialisée sur le traitement des plaintes liées à la violence et au harcèlement fondés sur le genre (VBG) destinée aux CLO femmes	CLO(s)	Responsable social	Séance de formation interne	Avant le déploiement du PEPP et remise à niveau annuelle
	Sensibilisation de la communauté sur le PEPP et le mécanisme de règlement des griefs	Sensibiliser la communauté sur les objectifs d'engagement des parties prenantes et du mécanisme de règlement des griefs	Membres de la communauté et représentants locaux	CLO(s)	Réunion publique	Avant le déploiement du PEPP et remise à niveau annuelle
	Formation communautaire sur la sensibilisation à la violence fondée sur le genre et le signalement des griefs	Sensibiliser à la violence basée sur le genre, aux canaux de signalement disponibles et aux options de soutien	Les femmes et les filles dans les communautés touchées par le projet	CLO femmes avec l'animation d'une ONG ou d'une CSO qualifiée	Séance réservée aux femmes (pas de photos ni de registre de présence pour des raisons de confidentialité)	Avant le déploiement du PEPP et remise à niveau annuelle
Divulgarion (projet de modernisation)	Divulgarion du résumé non technique du projet de modernisation	Permettre à la communauté de comprendre et de donner son avis sur le projet	Toutes les parties prenantes énumérées dans la section 3.1	CLO(s)	Réunion et divulgation en ligne via les sites web de la CPG et de la BERD	Après l'approbation du projet



Catégorie	Activité	Objectif	Parties prenantes ciblées	Responsable	Moyen	Calendrier
	Divulgarion de l'évaluation E&S du projet de modernisation	Divulguer la portée du projet, les activités prévues (filtres-presses, digue de résidus) et le calendrier.	Toutes les parties prenantes énumérées dans la section 3.1	CLO(s)	Réunion et divulgation en ligne via les sites web des CPG et de la BERD	Avant la mise en œuvre du projet
Engagement régulier (toutes les opérations de CPG)	Réunions d'information trimestrielles	Information et mises à jour sur le projet, discussion sur les impacts et les griefs de la communauté	Membres de la communauté et représentants locaux énumérés dans la section 3.1	CLO(s)	Réunion publique animée par des représentants locaux	Trimestriel
	Réunions d'information semestrielles	Information et mises à jour sur le projet, discussion sur les impacts et les griefs	Autorités régionales et locales énumérées dans la section 3.1	CLO(s)	Réunion	Deux fois par an
	Présentation annuelle de la performance E&S de la CPG	Présentation de la performance globale, y compris la mise en œuvre du PEPP	Membres de la communauté et représentants locaux énumérés dans la section 3.1	CLO(s) + Responsable Social	Réunion publique animée par des représentants locaux	Annuellement
	Ateliers thématiques	Approfondissement de problématiques spécifiques ou d'initiatives RSE	ONG/CSO	CLO + tout autre membre du personnel en charge du sujet ou de l'initiative à discuter	Atelier / table ronde	Au besoin
	Réunion mensuelle de doléance avec l'agent de liaison communautaire	Traitement et suivi des plaintes ou soucis soulevés	Agent de liaison communautaire, en tant que point focal local pour la gestion des griefs (voir la section 5)	CLO(s) + Social Manager au besoin	Réunions individuelles ou en petits groupes	Au besoin
Engagements ciblés	Engagement individuel avec les parties prenantes vulnérables (le cas échéant)	Assurer une participation significative des personnes confrontées à des obstacles à la participation (comme les minorités sociales ou les groupes discriminés)	Groupes vulnérables identifiés à la section 3.2 nécessitant un engagement distinct	CLO(s)	Réunion	Au besoin



Catégorie	Activité	Objectif	Parties prenantes ciblées	Responsable	Moyen	Calendrier
	Engagement ciblé auprès des personnes potentiellement déplacées par le projet de modernisation (le cas échéant)	Informar, consulter et soutenir les ménages sur les impacts potentiels de la réinstallation et les droits	Tous les ménages déplacés physiquement/économiquement (en particulier les ménages vulnérables)	CLO(s) + Social Manager au besoin	Réunions au niveau individuel ou du ménage	Mensuelle depuis le recensement jusqu'au paiement des indemnités



5 Mécanisme de recours en cas de grief

Le mécanisme de règlement des griefs (GRM) du projet est conçu pour fournir un processus clair, accessible et approprié aux personnes et communautés qui souhaitent soulever des préoccupations ou des plaintes liées au projet. Il vise à résoudre les griefs de manière équitable et transparente, d'une manière qui complète les options juridiques existantes sans restreindre l'accès aux tribunaux.

Le GRM comprend également des dispositions pour assurer le traitement sûr, confidentiel et centré sur les survivants de tout incident de violence et de harcèlement sexiste perpétré par le personnel de la CPG contre des membres de la communauté. Les plaintes relatives à la violence fondée sur le genre seront traitées avec une plus grande confidentialité, et les renvois seront faits vers des prestataires de services qualifiés et des organisations de soutien, le cas échéant.

Le(s) CLO(s) sera (seront) responsable(s) de la mise en œuvre du GRM et sera (seront) formé(s) à ce sujet, tel que défini dans Tableau 4-1. Au moins une CLO sera une femme et sera formée à la réponse aux cas de VBG afin que les femmes qui soulèvent des griefs liés à la VBG ont la possibilité de s'engager avec un point de contact du même sexe. La CLO femme recevra une formation spécifique sur VBG et sur le processus requis pour traiter ces cas.

Le GRM proposé dans ce CEPP n'est que provisoire. Il sera modifié en tant que de besoin au cours de l'atelier de planification avec les autorités locales (voir Tableau 4-1) afin de mieux s'aligner sur les ressources et les pratiques existantes de CPG.

La structure du GRM est présentée ci-dessous dans Figure 5-1.

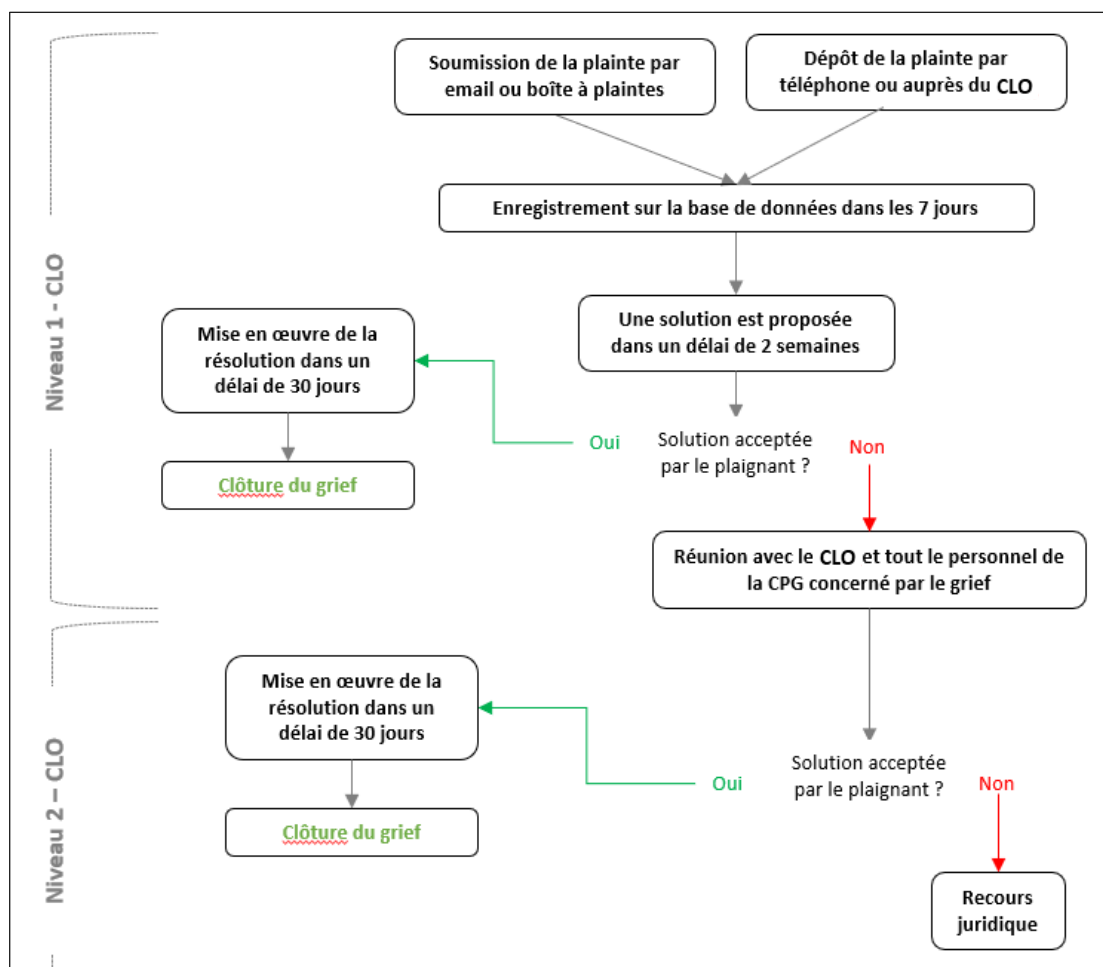


Figure 5-1 – Processus du GRM



5.1 Réception et enregistrement des plaintes

Un grief est défini comme une question, une préoccupation, un problème ou une réclamation – perçue ou réelle – qu'une personne ou une communauté souhaite que la CPG aborde et résolve.

Le plaignant peut déposer un grief par les voies suivantes :

- Soumission écrite en remplissant le formulaire de grief dans Annexe 2, qui peut être téléchargé sur le site web de la CPG ou obtenu au bureau des représentants locaux. Le formulaire peut être envoyé par courriel directement au(x) CLO(s) ou déposé dans une des boîtes de griefs situées dans les bureaux administratifs locaux.
- Soumission par téléphone auprès du/des CLO(s).
- Soumission par téléphone auprès du /des CLO(s) qui soumettra le grief au nom du plaignant.

Tous les griefs, quelle que soit la méthode de soumission, doivent être enregistrés dans une base de données (voir Annexe 1) dans les 7 jours suivant leur réception. Les boîtes de griefs seront ouvertes et vérifiées au moins une fois par semaine afin d'assurer un traitement en temps opportun. Les griefs liés à la VBG, seront enregistrés de manière anonyme.

5.2 Résolution des plaintes

Une fois qu'un grief a été enregistré, le CLO appellera ou rencontrera le plaignant dans les 2 semaines pour proposer une solution. Si la solution est retenue, une personne ou une équipe sera mobilisée pour mettre en œuvre la résolution dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception du grief.

Si le problème n'est pas résolu ou si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution, le plaignant peut soumettre sa plainte au tribunal qui prendra une décision conformément à la législation nationale pertinente.²

Pour les griefs liés à la VBG, les victimes seront approchées en toute confidentialité par la CLO femme. Le cas échéant, le CLO orientera immédiatement la victime vers un prestataire de services local qualifié (par exemple, une ONG ou CSO) pour un soutien spécialisé, y compris une assistance juridique, psychologique et médicale. Aucune information personnelle ou d'identification ne sera documentée dans les comptes rendus de réunion ou partagée sans le consentement éclairé de la victime. Si la victime y consent, le service des ressources humaines de la CPG sera informé afin d'engager des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur de l'infraction. La CLO maintiendra la coordination avec le fournisseur de soutien pour s'assurer que la victime a accès à l'aide nécessaire. Le grief ne sera considéré comme clos que lorsque la victime aura confirmé que ses besoins en matière de soutien ont été satisfaits à sa satisfaction ou qu'elle aura choisi de fermer le dossier.

6 Rôles et responsabilités

Sur le plan stratégique, la responsabilité globale de la mise en œuvre du PEPP incombera au gestionnaire social, qui supervisera sa mise en œuvre, surveillera son efficacité et dirigera le suivi et la mise à jour annuels du PEPP afin d'assurer l'alignement avec la NP 10.

La mise en œuvre quotidienne du PEPP sera effectuée par le(s) CLO(s), qui sera (seront) chargé(s) de communiquer avec toutes les communautés identifiées dans la section 2.1 comme potentiellement touchés ou intéressés par les activités de la CPG. Au moins l'un des CLO sera

² Il convient de noter que les personnes concernées peuvent s'adresser au tribunal à tout autre moment au cours du processus de règlement des griefs, si elles le souhaitent.



une femme, afin de soutenir le traitement délicat des griefs liés à la violence basée sur le genre et de faciliter un engagement significatif avec les femmes.

Alternativement, CPG peut déléguer la mise en œuvre du PEPP à une CSO ou une ONG qualifiée ayant une expérience avérée en engagement communautaire et VBG. Dans ce cas, l'organisation sélectionnée recevra une formation ciblée sur le PEPP et toute procédure associée, y compris le GRM, de la part du responsable sociale. Des responsabilités et des lignes hiérarchiques claires seront définies dans le PEPP et formalisées par des arrangements contractuels.

L'équipe de mise en œuvre du PEPP sera responsable de :

- Mener toutes les activités de mobilisation des parties prenantes énumérées dans Tableau 4-1.
- Recevoir, documenter et traiter les griefs, y compris les renvois aux fournisseurs de services appropriés dans le cas des plaintes liées à la VBG.
- Tenir des registres complets de toutes les consultations, y compris les notes de réunion et les feuilles de présence.
- Rapports mensuels et annuels au gestionnaire social conformément aux dispositions décrites à la section 6.
- Préparer une présentation annuelle sur la mise en œuvre du PEPP (voir Tableau 4-1).

7 Suivi

La mise en œuvre du PEPP fera l'objet d'un suivi régulier. Le suivi sera basé sur des indicateurs clés de performance (KPI) prédéfinis et des objectifs de performance associés.

Des rapports seront préparés mensuellement et annuellement.

7.1 Rapports mensuels

Chaque agent de liaison communautaire sera responsable de soumettre un bref rapport mensuel au gestionnaire social. Ce rapport permettra de :

- Résumer les principales activités menées et défis rencontrés.
- Faire le suivi des activités décrites dans Tableau 7-1.
- Mettre en évidence les tendances observées en matière d'engagement ou gestion des griefs et définir les priorités pour le mois suivant.
- Répertorier le registre d'engagement des parties prenantes mis à jour (voir Annexe 3).
- Joindre toutes les preuves d'engagement, y compris les photos, les notes de réunion et les registres de présence.
- Joindre le registre de griefs mis à jour et tout formulaire de grief reçu au cours de la période visée par le rapport.

7.2 Rapport annuel

Le responsable social consolidera les rapports mensuels dans un rapport annuel d'engagement des parties prenantes, qui sera soumis au directeur de l'environnement. Ce rapport annuel permettra :

- Résumer toutes les activités d'engagement des parties prenantes menées au cours de l'année.
- Présenter une analyse des tendances en matière d'engagement, identifier les leçons apprises et proposer des ajustements à la stratégie d'engagement.
- Présenter une analyse des griefs reçus et des activités décrites dans Tableau 7-1.
- Mettre à jour le PEPP pour qu'il corresponde aux priorités de l'année suivante.



Tableau 7-1 Indicateurs de suivi de l'engagement des parties prenantes

Catégorie	KPI	Objectif
Engagement communautaire	Divulgence de la documentation	L'évaluation du projet de modernisation et le PEPP ont été divulgués dans toutes les communautés touchées par les activités de la CPG
	Nombre de réunions tenues avec les membres de la communauté	Une réunion par trimestre
	Nombre de réunions tenues avec les autorités locales par mois	Une réunion par trimestre
	Nombre d'ateliers de présentation de la performance E&S de la CPG	Un par an
	Nombre d'ateliers thématiques ou d'événements d'engagement RSE	Au moins deux par an
	Formation communautaire sur le PEPP et le GRM	Une fois avant le déploiement du PEPP et une fois par an par la suite
	Sensibilisation à la violence basée sur le genre réservée aux femmes	Une fois avant le déploiement du SEP et une fois par an par la suite
Gestion des griefs	Nombre de griefs reçus par mois	Suivi pour identifier les tendances et les problèmes systémiques
	% de griefs enregistrés dans les 7 jours	100 % des griefs reçus sont enregistrés dans les 7 jours
	% de griefs réglés dans un délai de 30 jours	Au moins 90 % des griefs ont été réglés dans un délai de 30 jours.
	% de griefs transmis au niveau 2	Moins de 15 % des griefs ont été transmis au niveau 2
	Nombre des griefs portés devant les tribunaux	Aucun grief n'a été porté devant les tribunaux
	Nombre des cas de violence fondée sur le genre	Maximum un par an
	Nombre des griefs liés à la violence fondée sur le sexe gérés conformément au protocole	100 %



Annexes



Annexe 1 – Base de données de griefs

Détails du plaignant					Détails du grief				Détails de la résolution			Commentaires / Notes
Nombre de grief	Nom et prénom	Genre	Téléphone	Email	Date de soumission	Moyen de soumission	Rejected or acceptée?	Sommaire du grief	Date de clôture	Résolution fournie	Niveau de résolution	



Annexe 2 – Modèle d'enregistrement de grief

Numéro du grief : ____

Détails du plaignant

Nom et prénom : _____

Si vous préférez garder l'anonymat, veuillez ne pas écrire votre nom

Sexe : ☐ Homme ☐ Femme

Numéro de téléphone : _____

Par email : _____

Détails du grief :

Veuillez décrire votre grief ci-dessous :

Veuillez décrire la résolution que vous souhaitez ci-dessous :



Annexe 3 – Base de données d'engagement des parties prenantes

Catégorie	Activité	Objectif	Parties prenantes visés	Nombre de participants	% de femmes	Nombre / code de note de réunion	Commentaires / Notes



