



**Cellule de Coordination du Projet de Développement des Villes Inclusives et Résilientes**  
*Inclusive and Resilient Cities Project Coordination Unit*



**BOULAKA**  
Communauté Urbaine  
City Council  
Coopération Cameroun – Banque Mondiale  
Cameroon – World Bank Cooperation  
**Projet de Mobilité Urbaine de Douala**  
Douala Urban Mobility Project  
AVANCE DE PREPARATION N° IDA V2830 - CM

## MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ET DES LITIGES (MGPL)



**Agora Consulting**  
Etudes - Conseil - Formation  
inventer demain...

**RAPPORT FINAL**  
**JUIN 2025**

# TABLE DES MATIÈRES

SIGLES ET ACRONYMES .....	IV
LISTE DES TABLEAUX .....	VII
LISTE DES FIGURES .....	VII
RESUME .....	VIII
SUMMARY .....	IX
GLOSSAIRE .....	X
<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
1.1. Présentation du Projet de Mobilité Urbaine de Douala (PMUD) .....	1
1.2. Contexte du Mécanisme de Gestion des Plaintes et Litiges (MGPL) .....	4
1.3. Justification du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges .....	4
1.4. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges .....	5
1.5. Principes clés .....	5
1.6. Méthodologie d'élaboration du MGPL .....	7
<b>2. MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES ET DES LITIGES EXISTANTS ET METHODES DE PRÉVENTION DES CONFLITS .....</b>	<b>9</b>
2.1. Procédés traditionnels de gestion des plaintes et des litiges .....	9
2.2. Procédés modernes de gestion des plaintes et des conflits .....	9
2.3. Bonnes pratiques de prévention et de gestion des plaintes implémentées dans les projets antérieurs au PMUD .....	10
2.4. Méthodes de prévention des Plaintes .....	11
<b>3. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET DES LITIGES DU PMUD .....</b>	<b>12</b>
3.1. Cible du MGPL du PMUD .....	12
3.2. Typologie des plaintes .....	12
Autres plaintes .....	13
3.3. Cadre institutionnel de la gestion des plaintes et des litiges du PMUD .....	14
3.4. Description du Processus de gestion des plaintes et des litiges .....	5
3.5. Procédure spécifique des plaintes liées aux VBG/EAS/HS .....	Erreur ! Signet non défini.
3.6. Mesures d'accompagnement pour le fonctionnement du MGPL .....	12
3.7. Déroulement des sessions du Comité de Gestion des Plaintes et Litiges .....	12
3.8. Plan de communication sur le MGPL .....	12
<b>4. CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU MGPL .....</b>	<b>16</b>
<b>5. BUDGET .....</b>	<b>17</b>
<b>6. CONCLUSION .....</b>	<b>18</b>
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....	19
ANNEXES .....	20
ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE PLAINTÉ .....	20
ANNEXE 2 : FICHE D'ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTÉ .....	21
ANNEXE 3 : FICHE D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ .....	22
ANNEXE 4 : PROCÈS-VERBAL DE MISE EN PLACE D'UNE STRUTURE DU GESTION DES PLAINTES .....	23
ANNEXE 5 : PROCÈS-VERBAL D'INVESTIGATION, D'ENQUÊTE ET DE RECOUPEMENT D'UNE PLAINTÉ ...	24
ANNEXE 6 : PROCÈS-VERBAL DE TRAITEMENT ET DE RÈGLEMENT D'UNE PLAINTÉ .....	27

<b>ANNEXE 7 : PROCÈS-VERBAL DE RÉOLUTION À L'AMIABLE D'UNE PLAINTÉ</b> .....	29
<b>ANNEXE 8 : FICHE DE CLÔTURE D'UNE PLAINTÉ</b> .....	32
<b>ANNEXE 9 : FICHE DE SUIVI SEMESTRIEL DES PLAINTES</b> .....	33
<b>ANNEXE 10 : TABLEAU DE SUIVI-ÉVALUATION ANNUEL DE LA GESTION DES PLAINTES</b> .....	34
<b>ANNEXE 11 : REGISTRE DES RÉCLAMATIONS</b> .....	35
<b>ANNEXE 12 : FICHES DE PRÉSENCE AUX RÉUNIONS</b> .....	36
<b>ANNEXE 13 : MODÈLE DE PV DE CLÔTURE DE LA PLAINTÉ</b> .....	37
<b>ANNEXE 14 : FICHES DE PRÉSENCE AUX RÉUNIONS</b> .....	38

## SIGLES ET ACRONYMES

<b>AFD</b>	Agence Française de Développement
<b>APD</b>	Avant Projet de Démarrage
<b>APS</b>	Avant Projet Sommaire
<b>BRT</b>	Bus Rapid Transit
<b>BTP</b>	Bâtiment Travaux Publics
<b>CAD</b>	Commune d'Arrondissement de Douala
<b>C2D</b>	Contrat Désendettement Développement
<b>CCE</b>	Commission de Constat et d'Evaluation
<b>CCP</b>	Cellule de Coordination du Projet
<b>CEDEF</b>	Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes
<b>CEP</b>	Cellule d'Exécution du Projet
<b>CGES</b>	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
<b>CGPL</b>	Comité de Gestion des Plaintes et Litiges
<b>COVID 19</b>	Corona Virus
<b>CPR</b>	Cadre de Politique de Réinstallation
<b>CUD</b>	Communauté Urbaine de Douala
<b>DDTP</b>	Délégation Départementale des Travaux Publics
<b>DSCE</b>	Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
<b>EAS</b>	Exploitations et Abus Sexuels
<b>FFOM</b>	Forces Faiblesses Opportunités Menaces
<b>GES</b>	Gaz à Effets de Serre
<b>HIMO</b>	Haute Intensité de Main d'Oeuvre
<b>HS</b>	Harcèlement Sexuel
<b>HYSACAM</b>	Hygiène et Salubrité du Cameroun
<b>IDA</b>	International Development Association
<b>INS</b>	Institut National de la Statistique

<b>ITS</b>	Intelligent Transport Système
<b>MGPL</b>	Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges
<b>MINAS</b>	Ministère des Affaires Sociales
<b>MINAT</b>	Ministère de l'Administration Territoriale
<b>MINCOM</b>	Ministère de la Communication
<b>MINDCAF</b>	Ministère des Domaines, du Cadastre et des Affaires Foncières
<b>MINDDEVEL</b>	Ministère de la Décentralisation et du Développement Local
<b>MINEE</b>	Ministère de l'Eau et de l'Energie
<b>MINEPDED</b>	Ministère de l'Environnement, de la Protection de la Nature et du Développement Durable
<b>MINHDU</b>	Ministère de l'Habitat et du Développement Urbain
<b>MINPROFF</b>	Ministère de la Promotion de la Femme et de la Famille
<b>MINTP</b>	Ministère des Travaux Publics
<b>MINT</b>	Ministère des Transports
<b>MINTSS</b>	Ministère du Travail et de la Sécurité Sociale
<b>NES</b>	Normes Environnementales et Sociales
<b>ONG</b>	Organisation Non Gouvernementale
<b>OAL</b>	Organisme d'Appui Local
<b>ODD</b>	Objectifs de Développement Durable
<b>ONG</b>	Organisation Non Gouvernementale
<b>OSC</b>	Organisation de la Société Civile
<b>PA</b>	Plan d'Action
<b>PADUDY</b>	Programme d'Appui au Développement Urbain de Douala et Yaoundé
<b>PAP</b>	Plan d'Action Prioritaire
<b>PAP</b>	Personnes Affectées par le Projet
<b>PDVIR</b>	Projet de Développement des Villes Inclusives et Résilientes
<b>PID</b>	Projet d'Infrastructures de Douala
<b>PMUD</b>	Plan de Mobilité Urbaine de la Ville de Douala
<b>PMUS</b>	Plan de Mobilité Urbaine Soutenable

<b>PDU</b>	Plan de Déplacement Urbain
<b>PDU</b>	Plan Directeur d'Urbanisme
<b>PDUE</b>	Projet de Développement des Secteurs Urbain et de l'Approvisionnement en Eau
<b>PDVIR</b>	Projet de Développement des Villes Inclusives et Résilientes
<b>PK</b>	Point Kilométrique
<b>PNDP</b>	Programme National de Développement Participatif
<b>POS</b>	Plan d'Occupation des Sols
<b>PPP</b>	Partenariat Public Privé
<b>PRECIS</b>	Prévention-Education-Contrôle-Information-Sanction
<b>PTF</b>	Partenaires Techniques et Financiers
<b>SCDP</b>	Société Camerounaise des Dépôts Pétroliers
<b>SDAU</b>	Schéma Directeur d'Aménagement et d'Urbanisme
<b>SDS</b>	Spécialiste en Développement Social
<b>SFI</b>	Société Financière Internationale
<b>SIDA</b>	Syndrome d'Immuno Déficience Acquise
<b>SND30</b>	Stratégie Nationale de Développement pour la période 2020-2030
<b>SOCATUR</b>	Société Camerounaise de Transports Urbains
<b>SSE</b>	Spécialiste en Sauvegardes Environnementales
<b>TOD</b>	Transit Oriented Development
<b>UGES</b>	Unité de gestion environnementale et sociale
<b>UGP</b>	Unité de Gestion du Projet
<b>VCE</b>	Violences Contre les Enfants
<b>VIH</b>	Virus de l'Immuno Déficience Humaine
<b>VBG</b>	Violence Basée sur le Genre
<b>ZIP</b>	Zone d'Influence du Projet

## LISTE DES TABLEAUX

---

Tableau 1: Tronçons du Corridor du BRT .....	2
Tableau 2: Principes et valeurs du Mécanisme de gestion des Plaintes et des Litiges .....	6
Tableau 3: Délais de traitement des plaintes .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Tableau 4: calendrier de mise en oeuvre du MGPL .....	16
Tableau 5: Budget prévisionnel pour la mise en œuvre du Mécanisme des Plaintes et es Litiges .....	17

## LISTE DES FIGURES

---

<b>Figure 1 : Ligne BRT A1 &amp; A3 et inter distances entre les stations</b> .....	3
Figure 2: Réseau de Rabattement du PMUD.....	3
Figure 3 : Structure organisationnelle de la Gestion des Plaintes et des Litiges .....	4
Figure 4 : principes à prendre en compte dans la réalisation des enquêtes .....	7
Figure 5 : Logigramme de la gestion des plaintes et des litiges : étapes de la procédure .....	10

## RESUME

---

Le Projet de Mobilité Urbaine de Douala (PMUD) vise à développer et exploiter un réseau de transport public multimodal et des actions de développement axées sur le transport en commun. Ce réseau de transport sera doté d'un système de transport en commun rapide par autobus (BRT) qui servira d'épine dorsale et permettra aux lignes de rabattement et aux fournisseurs de services de transport informel/artisanal de compléter le corridor principal de BRT exploité sur des critères de grande vitesse et de haute qualité.

Les activités de construction et l'exploitation du réseau de transport public vont provoquer, des déplacements, des destructions des biens, des perturbations sur les populations riveraines du corridor. Ces impacts pourront déclencher des réclamations, des plaintes et des litiges que le projet devra adresser. D'où la nécessité de la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes et des litiges.

L'objectif du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges (MGPL) est de fournir aux parties prenantes les moyens accessibles et inclusifs pour soulever des questions et identifier des plaintes, afin de permettre à l'organe de gestion des plaintes du projet de répondre et de les gérer. Le MGPL sera aussi un outil pour sensibiliser le public au Projet de Mobilité Urbaine de Douala, décourager la fraude et la corruption, atténuer le risque, fournir à cet organe des commentaires qui lui permettent d'être plus responsable, plus transparent et plus réceptif envers les intervenants et encourager leur participation au projet.

En vue de l'élaboration de ce mécanisme, le Consultant a procédé à une revue des Normes Environnementales et Sociales du nouveau Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale relatives à la gestion des plaintes et des conflits et à une revue des mécanismes de gestion des plaintes et des litiges des projets passés ou en cours pour les projets similaires, dans la même zone d'intervention et ailleurs au Cameroun et en Afrique. Cela a permis d'établir les principes de base et les orientations du mécanisme. Les descentes sur le terrain effectuées du 19 janvier au 04 février 2022 ont permis de réaliser des entretiens individuels et des consultations publiques avec les membres des Equipes du Projet de Mobilité Urbaine de la Ville de Douala (PMUD) et du Projet de Développement des Villes Inclusives et Résilientes (PDVIR), avec les représentants des Autorités administratives, politiques, municipales et traditionnelles, des organisations de la société civile, des groupes vulnérables, des femmes, des jeunes et des personnes vivant avec un handicap, des représentants des syndicats des transporteurs, des gestionnaires des stations-services et des commerçants dans la zone d'impact du projet dans la ville de Douala. Cela a permis de recueillir et documenter leurs avis sur les cas de plaintes et de litiges susceptibles d'apparaître dans le cadre de la réalisation des activités du projet, les mécanismes locaux de gestion des conflits et leurs propositions pour l'élaboration du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges du Projet de Mobilité Urbaine dans la ville de Douala (PMUD).

Le présent Mécanisme de Gestion de Plaintes et Litiges ne concerne pas des plaintes relatives aux VBG/VCE/HS, qui feront d'un plan de gestion spécifique.

Pour une meilleure opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des litiges, il est important que les acteurs et les actrices impliqués (es) à tous les niveaux, y compris le personnel du Projet, bénéficient des formations appropriées, sur leur rôle et sur les outils, y compris le reporting. De même, il sera élaboré un plan de communication pour informer sur la mise en place du MGPL auprès des différentes parties prenantes au PMUD. Ce plan de communication sera étendu au numéro vert qui sera mis en place. Le budget de mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges (MGPL) est estimé à la somme de **cent cinq millions (105 000 000) Francs CFA**.

## SUMMARY

---

The Douala Urban Mobility Project (PMUD) aims to develop and operate a multimodal public transport network and transit-oriented development actions. This transportation network will have a Bus Rapid Transit (BRT) system that will serve as a backbone and allow feeder lines and informal/craft transportation providers to complement the main BRT corridor operating at high speed and high quality. The construction and operation of this public transport network will trigger complaints, disputes and claims from stakeholders affected by the project activities, impacted populations, service providers and workers. Hence the need to develop a complaints and disputes management mechanism.

The objective of the Complaints and Litigation Management Mechanism (CLMM) is to provide stakeholders with accessible and inclusive means to raise issues and identify complaints, to enable the established complaints management body to respond to and manage these complaints. The CLMM will also be a tool to raise public awareness of the Douala Urban Mobility Project, discourage fraud and corruption, mitigate risk, provide feedback to the Complaints Management Body to enable it to be more accountable, transparent, and responsive to stakeholders, and encourage their participation in the project. The process of developing the Complaint Management Mechanism related to the implementation of the Urban Mobility Project involved: identifying appropriate reporting channels for women; making recommendations to strengthen existing GRM processes, ensuring their access for women and adolescent girls in the area.

In preparation for the development of this Complaint Management Mechanism, a review of the Environmental and Social Standards of the new World Bank Environmental and Social Framework related to complaint and conflict management and a review of complaint and dispute management mechanisms of past or ongoing projects for similar projects, in the same intervention area and elsewhere in Cameroon and Africa, helped establish the basic principles and guidelines for the development of the Mechanism.

In order to develop this grievances Redress Mechanism, the review of the Environmental and Social Standards of the new World Bank Environmental and Social Framework relating to complaint and conflict management and a review of complaint and dispute management mechanisms for past or current similar projects in the same intervention area and elsewhere in Cameroon and Africa have been made. It helped to establish the basic principles and guidelines for developing the Mechanism.

The field visits were conducted from January 19 to February 4, 2022. It allowed for individual interviews and public consultations with members of the Douala Urban Mobility Project (PMUD) and the Development of Inclusive and Resilient Cities Project (PDVIR) teams, with representatives of administrative, political, municipal and traditional authorities, civil society organizations, vulnerable groups, women, youth and people living with disabilities, representatives of motorcycle cab unions, gas station managers and traders in the project impact zone in the city of Douala, collected and documented their opinions on the cases of complaints and disputes likely to arise in the context of the implementation of project activities, local conflict management mechanisms and their proposals for the development of the Complaints and Dispute Management Mechanism of the Urban Mobility Project in the city of Douala (PMUD).

The current grievances and Disputes Management Mechanism does not concern complaints related to GBV/SEA/HS, which will be subject to a specific management plan.

In order to better implement the Stakeholder Engagement Plan and the Grievances Redress Mechanism, it is important that the actors involved at all levels, including the project staff, receive appropriate training on their role and on the tools, including reporting. In addition, a communication plan will be developed to inform the various stakeholders of the MGPL's implementation. This communication plan will be extended to the toll-free number to be put in place.

The budget for the implementation of the Grievances Redress Mechanism (MGPL) is estimated at the sum of **one hundred and five million (105 000 000) CFA francs**.

## GLOSSAIRE

---

- ❑ **Communautés** : populations établies dans un quartier ou dans un village, organisées sur la base de la coutume et des traditions et unies par des liens de solidarité et de parenté qui fondent leur cohésion et assurent leur reproduction dans l'espace et dans le temps.
- ❑ **Conflit** : mécontentement d'un acteur, d'un groupe, communauté ou d'une organisation envers le projet par rapport à ses activités.
- ❑ **Groupes vulnérables** : catégories de personnes qui, du fait de leur statut ou situation (genre, appartenance ethnique, âge, de handicaps physiques ou mentaux, de limitations économiques ou sociaux), peuvent se trouver affectées par les activités du projet.
- ❑ **Litige** : contestation qui donne lieu à une discussion, à un arbitrage, une négociation ou un procès.
- ❑ **Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges** : dispositif établi dans une organisation ou un projet pour recevoir, enquêter, traiter et répondre aux plaintes formulées par les parties prenantes concernées, à temps et de manière systématique.
- ❑ **Parties Prenantes** : individu ou groupe ayant un intérêt dans les activités du projet, c'est-à-dire, dont les intérêts peuvent être affectés, positivement ou négativement, par les décisions ou les activités réalisées dans le cadre du projet.
- ❑ **Personne Affectée par le Projet (PAP)** : toute personne qui, du fait du projet, perd des droits de propriété, d'usage, ou d'autres droits sur un un/ des bien(s) : bâtiment, des terres (résidentielles, agricoles ou de pâturage), des cultures annuelles ou pérennes, ou tout autre bien meuble ou immeuble, en totalité ou en partie, et de manière permanente ou temporaire. Les PAP ne sont pas forcément toutes déplacées du fait du projet. Parmi les PAP, certaines sont des personnes physiques déplacées et d'autres sont des personnes économiquement déplacées.
- ❑ **Plainte** : expression d'une insatisfaction, dénonciation ou déclaration écrite ou orale d'une personne ou d'un acteur qui s'estime victime d'une injustice ou d'une infraction commise par un autre.

# 1. INTRODUCTION

## 1.1. Présentation du Projet de Mobilité Urbaine de Douala (PMUD)

Dans le cadre de l'amélioration de la performance économique des villes africaines, la Banque Mondiale a réalisé un diagnostic sur la compétitivité des Villes de Bamenda, Kribi et Douala, sous trois composantes notamment (i) la description quantitative, (ii) les entretiens qualitatifs et consultations publiques de groupe et (iii) l'analyse du contexte institutionnel. De l'étude approfondie de ces composantes, le transport urbain est apparu comme un enjeu majeur du développement économique de la Ville de Douala.

En effet, le transport dans la Ville de Douala dépend largement des modes risqués, très peu capacitaires et peu viables économiquement en l'occurrence les mototaxis et taxis, avec un parc de plus en plus vieillissant. Face à cette fragilisation progressive de l'offre de transport, confortée par ailleurs par la faiblesse du transport moderne par bus, il est apparu primordial, de multiplier des leviers d'intervention, en association avec les acteurs nationaux et internationaux, privés ou institutionnels impliqués dans le sous-secteur urbain de la mobilité, dans l'optique de mobiliser et d'optimiser les investissements nécessaires à la transformation de la situation actuelle.

Aussi, dans le cadre de l'Initiative Mobilise Your City, la Ville de Douala s'est dotée d'un Plan de Mobilité Urbaine Soutenable avec le soutien financier et technique de la Coopération pour le Développement et l'Amélioration des Transports Urbains et périurbains (CODATU) et l'Agence Française de Développement (AFD).

Faisant suite aux conclusions du PMUS, la Banque mondiale a engagé sur sollicitation du Gouvernement du Cameroun, la préparation du Projet de Mobilité Urbaine de Douala, avec pour principal objectif d'améliorer la mobilité urbaine et de soutenir le développement économique inclusif le long des couloirs des Transports Communs à Site Propre par autobus et des lignes de rabattement.

Le Projet de Mobilité Urbaine de Douala (PMUD) compte faire du BRT le point de convergence d'un grand nombre d'usagers avec comme résultat la diminution des gaz à effet de serre, étant entendu que tous les autres systèmes de transport existants viendront se greffer à cette ligne, ce qui conduira à :

- hiérarchiser le transport dans la ville de Douala en restructurant le réseau formel et informel,
- offrir une nouvelle image de la ville de Douala,
- valoriser davantage les atouts de la ville de Douala en tant que capitale économique, et
- contribuer à la protection de l'environnement.

### 1.1.1. Composantes du Projet

Le Projet est structuré autour de 4 composantes principales, à savoir :

- **Composante 1** : Renforcement institutionnel et professionnalisation des opérateurs de transport public existants ;
- **Composante 2** : Infrastructures, flotte et systèmes de transport de masse « Bus Rapid Transit »;
- **Composante 3** : Développement axé sur le transit (Transit Oriented Development ou « TOD ») autour du système de transport de masse ;

- **Composante 4** : Gestion du projet et renforcement des capacités.

### 1.1.2. Aménagements projetés

- la Composante 2 du PMUD prévoit l'aménagement de 28,2 km de couloirs de BRT et environs 100 km de voies de rabattement, auxquels il faut ajouter des Pôles d'échange Multimodaux (PEM) et les stations . Deux lignes sont projetées : la ligne A1 du Carrefour Leclerc - PK14 en passant par Mboppi, Carrefour AGIP, Ndokoti et Carrefour Cité des palmiers, et la ligne A3 de Ndokoti à Carrefour Yassa en passant par le Carrefour Nelson MANDELA. La zone d'impacts directs couvre les arrondissements de Douala 1<sup>er</sup>, Douala 2<sup>ème</sup>, Douala 3<sup>ème</sup> et Douala 5<sup>ème</sup>, auxquels s'ajoutent Douala 4<sup>ème</sup> pour les voies de rabattements
- La ligne A1 concerne 14,02 km, du carrefour Leclerc au carrefour PK14. Elle comprendra 23 stations avec un intervalle moyen de 0,64 km ;
- La ligne A3 couvre la distance de 13,08 km du Carrefour NDOKOTI au Carrefour YASSA. Les 19 stations sont réparties sur un intervalle moyen de 0,73 km

**Tableau 1: Tronçons du Corridor du BRT**

Itinéraire	Points particuliers	Longueur
Carrefour Leclerc – Carrefour Ndokoti – PK 14	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carrefour Leclerc</li> <li>- Bld Ahmadou Ahidjo,</li> <li>- Un important pôle d'échanges à Ndokoti</li> <li>- Place de la Bessèkè</li> <li>- Place Ahmadou Ahidjo (lieu dit Douche municipale)</li> <li>- Carrefour Cité des Palmiers</li> <li>- Marché PK 14</li> </ul>	12 Km
Carrefour Ndokoti – Carrefour Nelson Mandéla –Carrefour Yassa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carrefour CCC</li> <li>- Marché Madagascar</li> <li>- Carrefour Nelson Mandela</li> <li>- Marché Ndogpassi</li> <li>- Carrefour Yassa</li> </ul>	16,8 Km



Figure 1 : Ligne BRT A1 & A3 et inter distances entre les stations

Le réseau de rabattement retenu comprend 21 lignes. Le linéaire total est de 147,5 km et l'intervalle moyen entre les stations est de 0,37 km. Leurs tracés, qui ont fait l'objet d'analyse et d'ajustements en concertation avec la CUD pour améliorer la réponse à la demande, assurer la complémentarité avec les lignes BRT, désenclaver certaines zones dépourvues de transports en commun, en considérant les caractéristiques des voiries. Ce réseau de rabattement est indiqué dans la figure suivante.

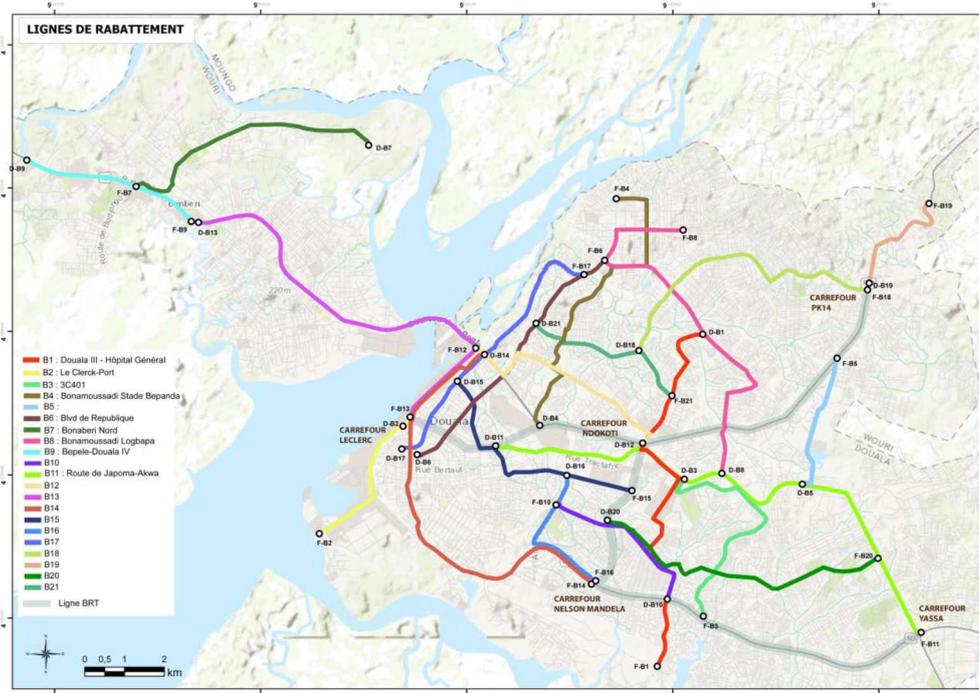


Figure 2: Réseau de Rabattement du PMUD

## 1.2. Contexte du Mécanisme de Gestion des Plaintes et Litiges (MGPL)

Le Projet de Mobilité Urbaine de Douala (PMUD) vise à développer et exploiter un réseau de transport public multimodal et des actions de développement axées sur le transport en commun. Ce réseau de transport sera doté d'un système de transport en commun rapide par autobus (BRT) qui servira d'épine dorsale et permettra aux lignes de rabattement et aux fournisseurs de services de transport informel/artisanal de compléter le corridor principal de BRT exploité sur des critères de grande vitesse et de haute qualité.

Les activités du projet vont générer des perturbations et des désagréments qui vont amener les parties prenantes affectées à soumettre des réclamations, des revendications et des plaintes. L'élaboration et la mise en oeuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes et des litiges s'avèrent donc nécessaires et constituent un moyen approprié de mise en oeuvre du projet.

Le Mécanisme de gestion des Plaintes est un système de résolution des plaintes ou griefs liés directement ou indirectement aux activités du projet. C'est également un instrument du projet qui vise à donner aux parties prenantes le droit de signaler tous les manquements liés au projet, le droit de dénoncer tout type de violation des droits de l'homme ou d'événement préjudiciable au projet et de demander la réparation ou la cessation de l'événement préjudiciable.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges (MGPL) permettra au PMUD de recevoir les préoccupations, les réclamations et les plaintes des parties affectées par le projet, en particulier en ce qui concerne les questions environnementales et sociales, et de faciliter la résolution rapide et adaptée des conflits. Il sera proportionnel aux risques et aux impacts du projet.

## 1.3. Justification du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges (MGPL) est établi pour permettre au projet de recueillir, de traiter et de répondre aux préoccupations et aux réclamations posées par les différentes parties prenantes et de garantir la réalisation sereine du projet. Ce mécanisme établit des procédures fonctionnelles et accessibles de gestion des plaintes et des litiges dans l'optique de protéger les bénéficiaires du projet.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges va constituer un outil opérationnel précieux dans la gestion des plaintes liées à la mise en oeuvre du projet, dans le cadre de la prise en compte des mesures environnementales et sociales et la réinstallation des populations affectées par les activités du projet. Il va fournir aux parties prenantes concernées et touchées par les activités du projet, des possibilités rapides, efficaces et culturellement adaptées au contexte pour soumettre leurs plaintes, leurs réclamations et leurs préoccupations au projet. Il permettra aussi de proposer et de mettre en oeuvre des solutions appropriées, justes et équitables aux plaintes, aux réclamations et aux préoccupations soumises au projet.

Il s'agit d'un dispositif qui couvre toutes les plaintes et réclamations, tant verbales qu'écrites, portées par un individu ou un groupe d'individus en lien avec le projet. Il répond aux exigences environnementales et sociales établies par la législation et la réglementation camerounaise, les Normes environnementales et Sociales de la Banque mondiale et la «Note de bonne pratique de la Banque mondiale sur la prise en compte de l'exploitation et des abus sexuels et du harcèlement sexuel (EES/SS) dans le financement des projets d'investissement impliquant de grands travaux de génie civil ».

## 1.4. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges vise deux types d'objectifs : un objectif général et des objectifs spécifiques.

### 1.4.1. Objectif général

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges vise à fournir aux Parties Prenantes concernées et touchées par les activités du projet qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées au contexte pour soumettre leurs plaintes, leurs préoccupations et leurs réclamations afférentes au projet et à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions appropriées, justes et équitables en réponse aux plaintes, aux préoccupations et aux réclamations enregistrées.

### 1.4.2. Objectifs spécifiques

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges sont les suivants :

- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes, des préoccupations et des réclamations en temps réel des Parties Prenantes lésées par les activités du projet, en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables et aux groupes victimes des violences basées sur le genre ;
- informer et sensibiliser les bénéficiaires, les Parties Prenantes et les partenaires des activités du projet sur leurs droits de soumettre et de communiquer leurs plaintes dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet ;
- donner des informations claires à la suite des demandes d'information des Parties Prenantes impactées et lésées par les activités du projet ;
- prévenir les conflits, les litiges et les abus dans la mise en œuvre des activités du projet ;
- traiter, gérer, résoudre et archiver les plaintes, les préoccupations et les réclamations qui pourront naître des activités du projet ;
- mettre en place un système efficace, transparent, rapide et non discriminatoire de traitement et de gestion des plaintes et des litiges liés aux activités du projet ;
- offrir un cadre d'expression et de participation des Parties Prenantes affectées et lésées par les activités du projet ;
- favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes, des préoccupations et des réclamations ;
- asseoir et maintenir la confiance des parties prenantes affectées et lésées par les activités du projet au Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges ;
- établir et maintenir un cadre de concertation, de dialogue et de médiation avec les Populations affectées et les autres parties prenantes touchées par les activités du projet.

## 1.5. Principes clés

La mise en œuvre du MGPL du Projet de Mobilité Urbaine de la Ville de Douala se fera dans le respect des principes clés précisés dans le tableau 2 ci-après :

**Tableau 2: Principes et valeurs du Mécanisme de gestion des Plaintes et des Litiges (Il s'agit d'un standard qui ne doit pas être modifié)**

Principes	Mesures d'application
Participation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer le MGPL avec une forte participation des représentants de tous les groupes et parties prenantes ;</li> <li>• Intégrer pleinement le MGPL aux activités du projet ;</li> <li>• Faire participer les populations ou groupes d'utilisateurs, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi-évaluation, en passant par la mise en œuvre ;</li> <li>• Consulter spécifiquement les femmes et les filles (en petits groupes séparés et animés par une femme) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux EAS/HS.</li> </ul>
Sécurité/confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protéger l'anonymat des plaignants et, si nécessaire, assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensible (EAS/HS) ;</li> <li>• Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles.</li> </ul>
Présentation de toutes les options aux plaignants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours aux tribunaux du ressort territorial du plaignant.</li> </ul>
Mise en Contexte et pertinence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localiser le MGPL de façon qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures locales de gouvernance et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre ;</li> <li>• Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et les Parties Prenantes.</li> </ul>
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée/inclusives	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles et financières ;</li> <li>• Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ;</li> <li>• Diversifier les possibilités et les canaux de dépôt de plaintes ;</li> <li>• Assister les personnes à besoins spécifiques ou en situation de handicap, les personnes exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables.</li> </ul>
Impartialité /objectivité/ neutralité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes,</li> <li>• Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée.</li> </ul>
Transparence et absence de représailles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGPL et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait ;</li> <li>• Communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre ;</li> <li>• Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement des plaintes et des litiges.</li> <li>• Adresser de manière systématique un accusé de réception au plaignant après réception de la plainte</li> </ul>

Principes	Mesures d'application
Prévisibilité/Rapidité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réagir promptement à tous les plaignants ;</li> <li>• Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape ;</li> <li>• Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes ;</li> <li>• Traiter les plaintes à l'intérieur d'un processus compréhensible et transparent, <del> sans aucun coût</del>, ni représailles.</li> </ul>
Simplicité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes et des litiges à toutes les parties prenantes.</li> </ul>
Rétroactivité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant.</li> </ul>
Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considérations concernant les enfants : <ul style="list-style-type: none"> <li>☛ tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent.</li> <li>☛ Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.</li> </ul> </li> </ul>

## 1.6. Méthodologie d'élaboration du MGPL

### 1.6.1. Revue documentaire

Pour élaborer ce Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges, le projet a recruté un Consultant. Celui-ci a procédé à la lecture des différents documents à savoir : les Normes Environnementales et Sociales du nouveau Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale, relatives à la gestion des plaintes et des conflits, les rapports des études de sauvegardes environnementale, le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale, le Cadre de Politique de Recasement, l'Etude d'Impact Environnementale et Sociale (EIES) du BRT et les mécanismes de gestion des plaintes et des litiges des projets similaires passés ou en cours au Cameroun.

### 1.6.2. Entretiens

Le Consultant a eu des entretiens avec les membres des équipes du Projet de Mobilité Urbaine de la Ville de Douala (PMUD) et du Projet de Développement des Villes Inclusives et Résilientes (PDVIR), avec les représentants des Autorités administratives, politiques, municipales et traditionnelles, des services techniques de l'Administration (Délégués départementaux du MINEPDED du Wouri : LEMNYE William et DDMINTP Wouri Mme. NGONO Marie Joseph), des organisations de la société civile, des groupes vulnérables, des femmes, des jeunes et des personnes vivant avec un handicap, les représentants des syndicats des moto taxi (MVONDO MVONDO Samuel Frank), le Président du Syndicat des Transporteurs par Mini Bus (M. YANFAN), des commerçants et transporteurs du secteur informel, des gestionnaires des stations-services et des commerçants dans la zone d'impact du projet dans la ville de Douala. Ces entretiens ont permis de recueillir et documenter leurs avis sur les cas de plaintes et de litiges susceptibles d'apparaître dans le cadre de la réalisation des activités du projet, les mécanismes locaux de gestion des conflits et enfin leurs propositions pour la mise en place d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges du Projet de Mobilité Urbaine dans la ville de Douala .

En plus des entretiens, le consultant a organisé quatre réunions de consultations publiques

### 1.6.3. Consultations publiques

Quatre réunions de consultations publiques se sont tenues du 21 au 26 janvier 2022. Une (01) à Akwa regroupant les autorités administratives, municipales, les réseaux des associations des femmes, des transporteurs et des personnes vivant avec un handicap. Deux autres ont eu lieu à New Town aéroport, PK 14 et Ndokoti avec les populations des dites localités ainsi que des commerçants.. Ces réunions ont regroupé au total 100 participants dont 27 femmes et 73 hommes.

## 2. MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES ET DES LITIGES EXISTANTS ET METHODES DE PRÉVENTION DES CONFLITS

La zone de réalisation du Projet de Mobilité Urbaine de la Ville de Douala a des mécanismes locaux de gestion des plaintes et des litiges. Ils comprennent les modes traditionnels et modernes de gestion des conflits et des litiges.

### 2.1. Procédés traditionnels de gestion des plaintes et des litiges

Les modes traditionnels de gestion des plaintes et des litiges qui reposent sur la **concertation** et la **conciliation en vue de leur résolution amiable**, sont appliqués par les chefs traditionnels, les leaders communautaires et dans une certaine mesure par les unités de sécurité publique. En effet, avant tout recours aux instances judiciaires, les populations se réfèrent selon la nature du litige, soit au Chef de Canton, village ou quartier ; aux leaders communautaires; ou encore aux unités de police ou de gendarmerie qui représentent à plusieurs égards une étape « pré-judiciaire ».

le recours à ces entités vise généralement pour le plaignant, dans une procédure apaisée, à obtenir réparation de grief causé sans autres conséquences sur la personne accusée. Dans la plupart des cas, la procédure s'arrête une fois le grief réparé ou la solution apportée.

#### 2.1.1. Le recours aux Chefs traditionnels

Le Chef de Canton, village ou quartier est sollicité pour les litiges relevant des querrelles familiales, des rapports de voisinage ou des querrelles foncières sommaires. La gestion des conflits par le Chef traditionnel vise principalement la conciliation. Le dépôt des plaintes est généralement oral. Après examen préalable, les parties sont convoquées à la chefferie. Les convocations sont écrites, mais aussi orales à travers les notables et les chefs des blocs territorialement compétents. Les litiges sont réglés par un conseil des notables réuni à la chefferie et présidé par le Chef, devant lesquels les parties viennent s'expliquer tour à tour.

#### 2.1.2. Le recours aux leaders communautaires

Les leaders communautaires interviennent pour la résolution des conflits impliquant des acteurs réunis au sein de groupes d'intérêts, structurés ou pas (regroupement ethniques ou culturels, commerçants, travailleurs d'un secteur d'activités, etc.). Les modes opératoires sont similaires à ceux des chefferies traditionnelles et le bureau exécutif fait office de conseil de notables pour les groupes structurés. Pour les groupes non structurés, le règlement des litiges tourne essentiellement autour du leader.

#### 2.1.3. Le recours aux unités de sécurité publique

Recours est fait à ces dernières lorsqu'une solution n'a pas pu être trouvée au niveau des premières ou lorsque le plaignant choisit d'y recourir directement. Ici, la victime du grief dépose une plainte auprès du commissariat de police ou du poste de gendarmerie territorialement compétent. L'objectif selon les responsables de ces unités est généralement d'obtenir réparation sans plus, et plusieurs plaintes s'arrêtent une fois que le plaignant rentre dans ses droits, ce qui permet de limiter les litiges qui parviennent jusqu'aux instances judiciaires. Toutefois, lorsqu'un consensus n'est pas trouvé entre les parties, les parties sont référées à l'autorité judiciaire.

### 2.2. Procédés modernes de gestion des plaintes et des conflits

Les modes modernes se rapportent au règlement des litiges devant les instances administratives et judiciaires.

Le règlement administratif fait intervenir les autorités administratives de la zone du projet (Préfet et Sous-Préfets) tandis que le règlement devant les instances judiciaires se fait devant les tribunaux et les Cours. Les litiges qui ne trouvent pas de solutions amiables dans les instances de règlement traditionnel des litiges sont portés devant les tribunaux. Cependant, un plaignant peut saisir directement ceux-ci sans démarche préalable auprès des autorités traditionnelles.

La procédure judiciaire se déroule dans le strict respect de la loi en matière pénale qui s'appuie tant sur le Code Pénal que sur le Code de Procédure Pénale.

Toutefois, on observe une tendance progressive à la combinaison des modes traditionnels et modernes de gestion des conflits qui mobilise à la fois les chefs traditionnels et les tribunaux. Ici, les juges peuvent être consulter les chefs traditionnels dans le cadre du procès et appuyer leur jugement sur des éléments fournis par ces derniers.

Les modes modernes de gestion des conflits ont une orientation directive et laissent peu de place à la négociation et à la conciliation.

### **2.3. Bonnes pratiques de prévention et de gestion des plaintes implémentées dans les projets antérieurs au PMUD**

Les projets d'infrastructures implémentés dans la Ville de Douala au cours des 15 dernières années ont été l'occasion de développer de pratiques qui se sont avérées efficaces en matière de prévention et de gestion des plaintes et litiges.

#### **2.3.1. Le Projet de Drainage Pluvial de Douala**

Il convient de souligner que, dans le cadre de ce Projet, la CUD a mis en place une cellule de l'ingénierie sociale et environnementale chargée de la médiation et de l'accompagnement psychosocial des populations. De même, en vue de garantir un suivi de proximité des préoccupations des populations, des Bureaux d'écoute et d'accompagnement ont été mis en place au sein des chefferies des quartiers traversés par le Projet.

En outre, de concert avec les entreprises chargées de l'exécution des travaux la CUD a réalisé un certain nombre d'équipements au profit des populations des quartiers riverains. De façon non-exhaustive, 01 bloc de 6 toilettes publiques et un point d'eau ont été aménagés au quartier KM5-TRACTAFRIC, 03 forages au quartier SIC CACAOS, un puit d'eau à motricité humaine au quartier Ndogbati, entre autres. Aussi, les habitations riveraines ayant subi des dommages (y compris de simples fissures) pendant la mise en œuvre des travaux ont été entièrement reconstruites.

La composante « travaux d'amélioration du cadre de vie des populations des quatre quartiers sous équipés ou mal desservis de la ville de Douala » a mis en œuvre un programme de formation d'environ 70 jeunes locaux aux activités des travaux du génie civil (pavage, ferrailage, pose de perrés maçonnés, etc.).

Enfin, les comités des quartiers riverains des équipements aménagés ont reçu du matériel pour l'entretien de leurs quartiers.

#### **2.3.2. La 1<sup>ère</sup> phase des travaux de construction du Prolongement Nord du Boulevard de la République**

Dans le cadre de ces travaux, la CUD a réalisé à travers le Génie Militaire chargé de leur exécution, des sous-projets sociaux d'accompagnement. A ce titre, elle a offert des tables-blancs et des points d'eau aux établissements scolaires riverains (Lycée Bilingue et Ecole Publique de Bepanda), deux forages ont été réhabilités à Bonabo, un ponceau a été aménagé entre Bonawonda et Bonabo.

### **2.3.3. Les travaux d'aménagement de la pénétrante Est de Douala**

Ces travaux ont permis de mobiliser un nombre important de jeunes riverains pour les plantations d'arbres, ce qui a permis de les responsabiliser en tant qu'acteurs du Projet, permettant ainsi de limiter le vandalisme sur les aménagements.

### **2.4. Méthodes de prévention des Plaintes**

De ce qui précède, il apparaît que les dispositions qui doivent être prises par le projet pour réduire significativement les situations conflictuelles pouvant conduire aux litiges sont :

- Une communication claire, transparente et permanente sur le Projet ;
- L'implication de toutes les parties prenantes concernées par le projet
- L'information permanente des parties prenantes à tous les niveaux et à toutes les phases du Projet;
- L'information des parties prenantes sur les perturbations potentielles générées par les travaux et les mesures prises pour les atténuer ;
- L'implication des riverains dans la mise en œuvre du projet à travers des stages de formation et le recrutement de main d'œuvre locale ;
- La réalisation de équipements socio collectifs au profit des populations riveraines ;
- La mobilisation de relais communautaires pour la sensibilisation des parties prenantes.

### **3. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET DES LITIGES DU PMUD**

Le MGPL du Projet de Mobilité Urbaine de la Ville de Douala va s'appuyer sur des méthodes et outils qui valorisent la conciliation, la négociation et le règlement amiable des conflits et des litiges. Le MGPL va aussi s'inspirer des bonnes pratiques de prévention et de gestion des plaintes et des litiges des projets antérieures mis en œuvre dans la Ville de Douala.

Le MGPL du PMUD a une cible précise, une typologie des plaintes, un cadre de gestion des plaintes et des litiges et une procédure générale.

#### **3.1. Cible du MGPL du PMUD**

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges du Projet de Mobilité Urbaine de la Ville de Douala cible l'ensemble des Parties Prenantes concernées par les activités du projet notamment :

- les personnes affectées par le Projet (PAP) ;
- les habitants de la zone d'influence du projet,
- les autorités administratives, traditionnelles et municipales de la zone du projet, les commerçants ;
- les acteurs du transport et leurs regroupements ;
- les acteurs économiques de la zone du projet,
- les personnes et groupes vulnérables,
- les personnes victimes des violences basées sur le genre,
- les travailleurs des entreprises prestataires de services pour le projet,
- les Organisations de la Société Civile ;
- les usagers des services de transport dans la ville.

#### **3.2. Typologie des plaintes**

La mise en œuvre du Projet génèrera un ensemble d'impacts sur les communautés riveraines et les autres parties prenantes. Ces impacts pourraient être à l'origine de trois (03) principales catégories de plaintes, à savoir :

- (i) les plaintes liées aux indemnisations y compris les activités de la Commission de Constat et d'Evaluation,
- (ii) les plaintes liées aux travaux qui concernent les entreprises chargées de leur exécution ;
- (iii) et les plaintes orientées vers les VBG/EAS/HS/VCE. Celles-ci feront l'objet d'un MGP spécifique.

<b>Types des plaintes</b>	<b>Mécanisme de Gestion de Plaintes et responsable opérationnel</b>
<b>Environnemental et sociale</b>	<b>MGP de chaque entreprise des travaux</b>
– Poussière	
– Bruit	
– Traitement des déchets	
– Perturbation de l'accès des personnes à leur domicile ou à leur commerces	
– Perturbation des services publics : hôpitaux, écoles, approvisionnement en eau et électricité	
– Perturbation a la circulation et le trafic	
– Perturbation des sites historiques ou sites culturels	
– Manque d'un mécanisme de gestion des plaintes (manque d'information sur son fonctionnement, manque de réponse aux plaintes faites, etc.)	
– Réclamations des travailleurs du projet (absence de contrat écrit; absence de cotisations sociales ; absence d'assurance ; retenues abusives sur le salaire ; retard de paiement des salaires ; heures supplémentaires excessives ; mauvaise qualité ou type de nourriture ; logement médiocre et inapproprié ; manque d'EPI ; environnement de travail malsain, harcèlement moral , des propos injurieux, etc.)	
– Engagement des enfants sur les chantiers	
– Les dommages causés par une malfaçon des travaux ou par les manœuvres des engins de chantier ;	
–	
– Autres	
<b>Réinstallation</b>	<b>MGP de chaque PAR/Commune</b>
– Non-paiement/sous-paiement des indemnités	
– Surévaluation/sous-évaluation d'un bien	
– Omission des biens affectés	
– Litiges sur la propriété foncière/biens	
– Requêtes de frontière entre les PAP	
– Enregistrement des PAP fantômes	
– Falsification de documents (par exemple, titres fonciers, certificat de décès)	
– les erreurs d'orthographe du nom ou d'autres données d'identifications d'un ayant droit ;	
– Le non-respect des limites de l'emprise du Projet ;	
– Autres	
<b>Autres plaintes</b>	

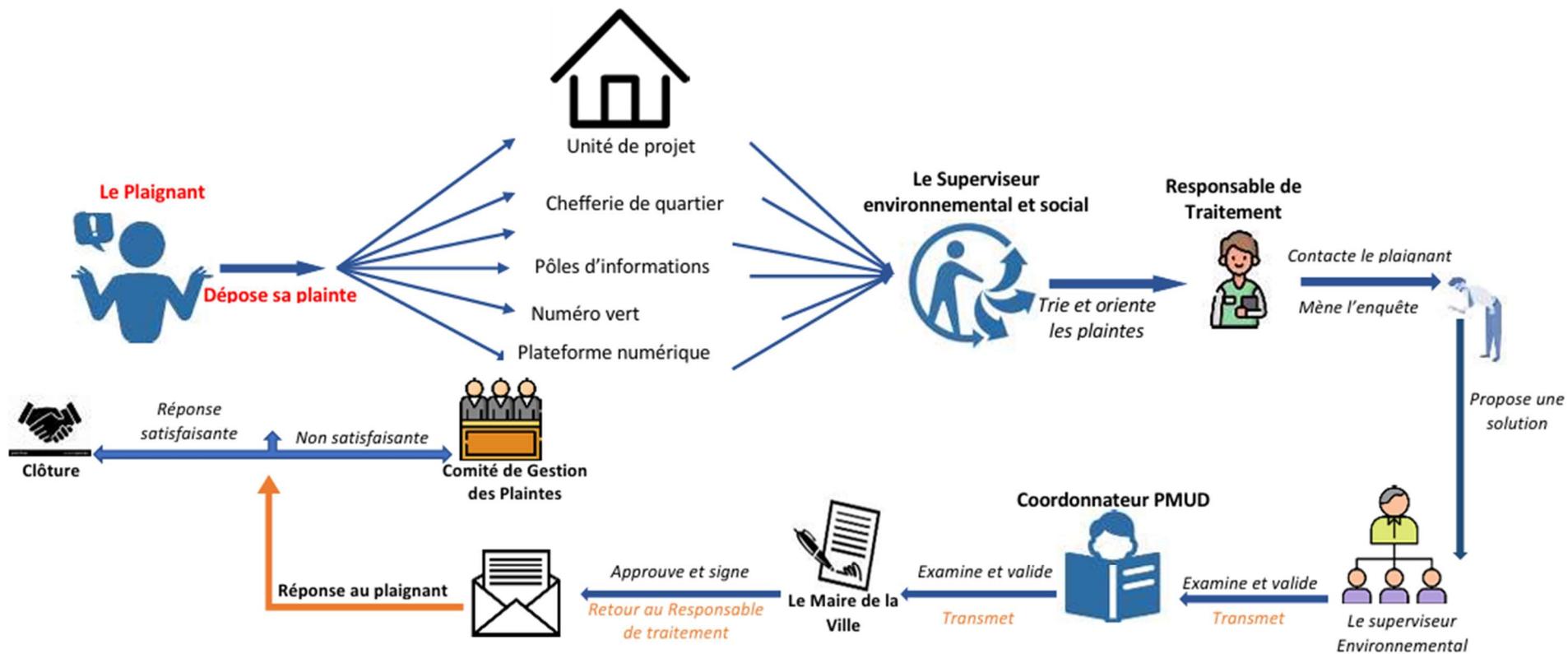
### **3.3. Cadre institutionnel de la gestion des plaintes et des litiges du PMUD**

La gestion quotidienne des plaintes et litiges sera assurée par l'Unité de Gestion du Projet qui mobilisera le cas échéant les entités adéquates suivant le type de plainte. un Comité de Gestion des Plaintes et Litiges (CGPL) sera institué dans le cadre du Projet. Celui-ci sera mobilisé pour les plaintes n'ayant pas trouvé résolution au niveau de l'Unité de Projet

#### **3.3.1. Gestion des plaintes au sein de l'UGP**

Au sein de l'UGP les plaintes s'insérant dans la typologie ci-dessus listée seront centralisées vers le Superviseur environnemental et Social qui en assurera le tri et l'orientation.

Le schéma ci-dessous décrit le circuit des gestion des plaintes au sein de l'UGP.



### **3.3.2. Organisation et fonctionnement du Comité de Gestion des Plaintes et des Litiges ( CGPL) du PMUD**

Le CGPL sera une entité réunissant en son sein les différentes autorités administratives ou locales compétentes, les acteurs de la mise en œuvre du Projet et les autres parties parties prenantes concernées. Considérant qu'il s'agit d'un organe du Projet, il devra être mis en place par le Maître d'Ouvrage (par Arrêté Municipal du Maire de la Ville de Douala). le projet d'Arrêté portant mise en place du Comité devra être préparé par les services juridiques de la CUD en lien avec les spécialistes de sauvegarde sociale et environnementale de la CCP.

### 3.3.2.1. Missions

Le CGPL est chargé de :

- l'exécution du MGPL ;
- suivi de l'application des dispositions du MGPL par tous les intervenants ;
- la préparation des activités du MGPL au sein des entreprises ;
- la formation et la signature des lettres d'engagement et des codes de conduite par tous les intervenants du MGPL ;
- respect des exigences et principes de traitement des dans les quarante-huit (48) heures après avoir reçu leur cas);
- la vulgarisation, la sensibilisation et la communication du MGPL et de son mode opératoire auprès de toutes les parties prenantes du Projet ;
- traitement des plaintes et des litiges, la notification des solutions aux plaignants, la mise en œuvre des résolutions et des sanctions arrêtées, du suivi-évaluation du MGPL et de l'établissement des rapports d'activités de sa mise en oeuvre ;
- l'organisation et de la réalisation des missions d'enquête, de collecte et vérification d'informations relatives aux plaintes et aux litiges, en collaboration avec l'ONG et les chefs des villages/quartiers/blocs ;
- l'organisation et la tenue des sessions périodiques du Comité de Gestion des Plaintes et Litiges (bimensuelle, trimestrielle ou semestrielle) ;
- l'élaboration et la soumission des rapports d'activités du MGPL au Maître d'Ouvrage et aux Partenaires.

### 3.3.2.2. Organisation

Le CGPL comprend de façon générale :

- le Maire de la Ville, Maître d'ouvrage ou son représentant : qui assurera la présidence du Comité,
- le Préfet ou son représentant ;
- les Chefs traditionnels : qui assureront le relais entre les populations et le CGPL ;
- l'ONG (à recruter par le Maître d'Ouvrage) qui assurera la liaison entre les différents Chefs de traditionnels et le point focal du CGPL au sein de l'Unité de mise en œuvre du Projet ;
- les Sous-Préfets des Arrondissements de Douala 1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> ;
- les Maires des Communes d'Arrondissements de Douala 1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> ;

D'autres parties prenantes interviendront de façon ponctuelle suivant la nature des plaintes ou litiges à traiter. Il s'agit des acteurs qui pourront être sollicités du fait de leurs compétences ou responsabilités dans le cadre de la réalisation du Projet.

Par ailleurs, il est doté un secrétariat technique chargé de préparer les travaux de sessions et produire les rapports d'activités ; fournir un avis technique sur les plaines soumises au CGPL et assurer le suivi des résolutions. Il est constitué de :

- Le Coordonnateur du PMUD,
- Le Chef de la Division des Affaires Juriques ,
- Le Superviseur Environnemental et Social du PMUD,
- Et le Spécialiste de sauvegarde Sociale du PMUD.

#### *3.3.2.3. Rôle des chefs traditionnels*

Les chefs traditionnels assurent :

- la réception ;
- l'enregistrement des plaintes ;
- la délivrance de l'accusé de réception.

#### *3.3.2.4. Rôle de l'ONG chargée de la liaison communautaire recrutée par le Maître d'Ouvrage*

L'ONG recrutée par le Maître d'Ouvrage est chargée de :

- assurer le relais entre le Projet et les différentes parties prenantes notamment les chefs traditionnels, les autorités locales, les services publics, les populations riveraines, etc. ;
- Diffuser les informations du Projet auprès de ces parties prenantes ;
- collecter des plaintes auprès des différentes chefferies et points d'enregistrement mis en place ;
- centraliser les dites plaintes et enregistrer dans la base de données numériques ;
- transmettre les plaintes enregistrées au Spécialiste de Sauvegarde Sociale.

#### *3.3.2.5. Rôle du Superviseur Social et Environnemental*

Il est le point focal du Comité au sein de la Cellule de Coordination du Projet. A ce titre, il est chargé :

- de la vérification, du tri et de l'orientation des plaintes ;
- de la gestion de la base de données des plaintes ;
- de la préparation des travaux du Comité ;
- du rapportage des activités du Comité.

#### *3.3.2.6. Rôle du spécialiste de Sauvegarde Sociale*

- Il assure la supervision des activités de l'ONG chargée de la liaison communautaire ;
- Il assure la centralisation des plaintes au sein de l'UGP en vue de leur transmission au Superviseur Environnemental ;
- Il contrôle et participe à la gestion de la base de données des plaintes.

### 3.3.2.7. Les responsables de traitement des plaintes

Les responsables de traitement des plaintes sont les entités ou responsables vers lesquels les plaintes sont orientées. Dans le cadre du traitement des plaintes, ils peuvent solliciter l'accompagnement d'autres parties prenantes (CCE, Entreprises, ONGs, et toutes administrations, etc.).

Lorsque les circonstances l'exigent, le Comité de Gestion des Plaintes et Litiges peut se réunir de façon collégiale pour le traitement de plaintes pour lesquelles une résolution n'a pas été trouvée lors du traitement des plaintes par les responsables commis. Dans ce cas, les travaux se tiendront à la chefferie du quartier ou village concerné, dans les locaux de la CUD, de la CCP ou tout autre local désigné par le Maire de la Ville pour abriter les sessions du CGPL. Lesdits travaux sont présidés par le Maire de la Ville ou son représentant, assistés du Chef de Village/Quartier concerné, et rapporté par le Coordonnateur de l'Unité de Gestion du Projet.

Prendront également part à ces travaux les parties prenantes sollicitées.

Toutefois, le CGPL se réunira périodiquement (tous les 6 mois) pour faire un point sur le processus de gestion des plaintes.

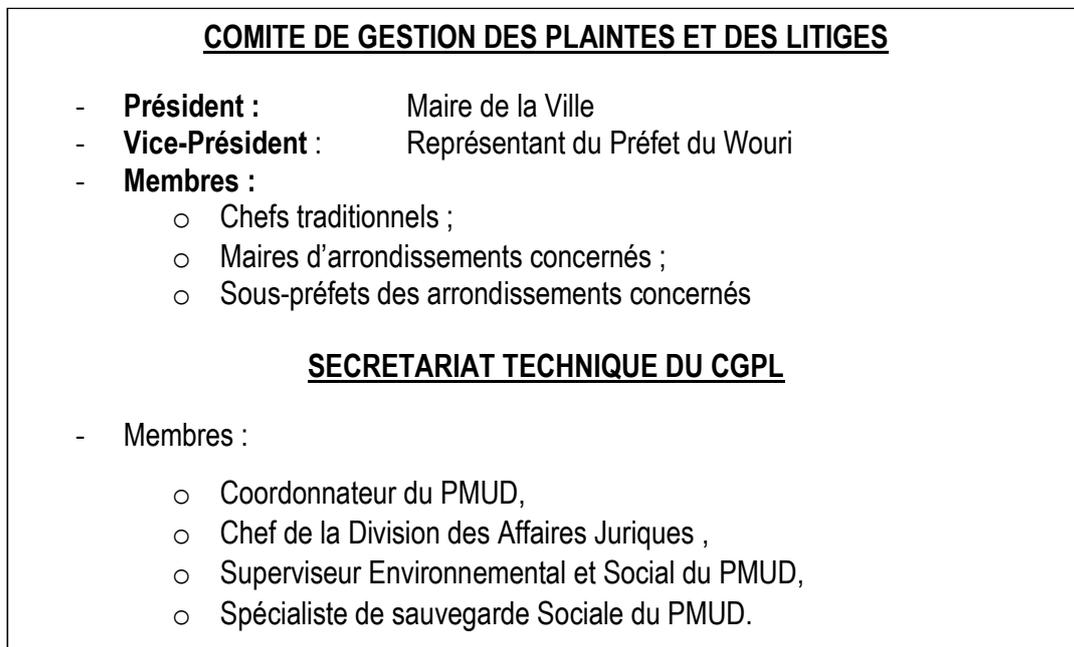


Figure 3 : Structure organisationnelle de la Gestion des Plaintes et des Litiges

### 3.4. Description du Processus de gestion des plaintes et des litiges

La procédure de gestion des plaintes et des litiges est présentée publiquement aux populations. Elle s'étale sur un délai maximum de soixante (60) jours et comprend :

- le dépôt, la réception, l'enregistrement et la délivrance de l'accusé de réception et l'information ;
- le tri et l'orientation ;
- la vérification, l'enquête et le recoupement de la plainte ;
- le traitement de la plainte et
- le feed-back , la clôture et l'archivage de la plainte.

#### 3.4.1. Dépôt , réception, enregistrement et délivrance de l'accusé de réception

##### 3.4.1.1. *Auprès des Chefferies traditionnelles*

Au niveau des villages, des quartiers ou blocs, les plaintes sont déposées auprès des Chefs traditionnels. Pour les plaintes liées aux VBG, un spécialiste désigné, sera chargé de les collecter.

##### 3.4.1.2. *Auprès de la CCP*

Au niveau de la CCP, les plaintes et les litiges sont déposées auprès du superviseur environnemental et social du projet, point focal du CGPL. Tout autre membre de la CCP ayant reçu une réclamation devra immédiatement l'orienter vers ce dernier.

##### 3.4.1.3. *Auprès des bureaux d'information*

Des bureaux d'information sous forme de kiosques seront disposés à certains endroits le long des tronçons du Projet afin de collecter les plaintes et informer les personnes désireuses. Ces kiosques seront placés sous la responsabilité de l'ONG chargée de la liaison communautaire.

##### 3.4.1.4. *Par e-mail ou via un numéro vert*

Par e-mail, les plaintes sont soumises au CGPL par l'adresse électronique qui sera créée à cet effet. Le Consultant suggère l'adresse suivante : [pmud.plaintes@gmail.com](mailto:pmud.plaintes@gmail.com) sous réserve de l'obtention d'un domaine web spécifique au Projet ([plaintes@pmud.cm](mailto:plaintes@pmud.cm) par exemple), ou encore sur le domaine web de la CUD.

##### 3.4.1.5. *Par la plateforme numérique de gestion des plaintes eFeedback*

Les plaintes seront également soumises via la plateforme numérique de gestion des plaintes [www.cameroon-efeedback.com](http://www.cameroon-efeedback.com). Des sessions de formations des parties prenantes seront organisées afin de permettre une appropriation de cet outil.

##### 3.4.1.6. *Via le numéro vert du Projet*

Les réclamations pourront également être faites par téléphone via un numéro vert que le Projet devra acquérir. Ce numéro qui devra être le plus simple possible, sera administré par le Superviseur social et environnemental. A ce titre, une notification sera immédiatement envoyée par mail ou SMS à ce dernier pour chaque réclamation enregistrée.

### 3.4.1.7. Dans les boîtes à suggestions

Des boîtes à suggestions seront disposées sur les sites du projet (chantiers, locaux de l'unité de Projet, bureaux d'informations, etc.) afin de permettre aux requérants de déposer leurs plaintes. Dès la collecte desdites plaintes, les requérants devront être immédiatement contactés afin d'accuser réception de leur plainte et confirmer l'effectivité de la plainte.

S'il n'est pas contacté, le plaignant pourra se rassurer via le numéro vert que sa plainte a effectivement été enregistrée dans le registre des plaintes.

### 3.4.2. Centralisation, tri et orientation de la plainte

Quel que soit leur point de dépôt, toutes les plaintes seront centralisées chez le Superviseur environnemental et Social qui veillera à leur enregistrement dans la base de données numériques eFeedback, avant de procéder à leur tri et orientation. Aussi, le Superviseur Environnemental et Social s'assurera de disposer d'une copie des requêtes déposées auprès des autres parties prenantes notamment la CCE, le MINAS, le MINPROFF, etc.

Le tri vise à déterminer l'éligibilité de plainte soumise au CGPL, sa nature et l'entité compétente pour son traitement. Deux hypothèses principales guideront le tri des plaintes :

- **Hypothèse 1** : la plainte concerne le Projet, c'est-à-dire qu'elle est liée aux activités du projet : elle est jugée recevable et mise en traitement.
- **Hypothèse 2** : la plainte n'a pas un lien avec le Projet : le plaignant en est informé par l'entité chargée de traiter de sa plainte qui pourrait éventuellement l'orienter.

Le Superviseur Environnemental et Social est sera chargé de l'orientation des plaintes vers les responsables de traitement suivant leur natures.

Les plaintes liées aux VBG sont automatiquement transférées au Spécialiste VBG du Projet.

Pour juger de la recevabilité d'une plainte, trois principaux critères sont à prendre en considération. Il s'agit des :

- a. **critère d'identification du plaignant.** La plainte doit être introduite par une personne affectée par le projet, le personnel d'une entreprise d'exécution des travaux, le personnel de l'Equipe du Projet, , les membres de l'ONG ou des associations de jeunes intervenant dans le Projet, ou toute personne physique/morale ayant un lien avec les activités du Projet ;
- b. **critère de causalité.** La réclamation doit permettre d'établir un lien de causalité entre le préjudice faisant l'objet de la plainte et les activités du Projet. Autrement dit, aucune réclamation n'ayant de lien avec les activités du Projet ne saurait être traitée dans le cadre de ce mécanisme.
- c. **Critère d'objectivité.** La plainte doit pouvoir être soutenue par des éléments factuels et vérifiables (carnet médical, lettre de licenciement, PV de démobilisation ou de cessation de contrat de travail, certificat médical, fiche de déclaration d'accident de travail ou de maladie professionnelle, factures médicales, PV de recensement des biens, titre de propriété, ou tout autre pièce justifiant l'objet de la plainte, fiche de décharge des indemnisations, constatation in situ de la nuisance ou malfaçon dénoncée ou tout autre document).

### 3.4.3. Traitement de la plainte

Cette étape consiste à apprécier la véracité des faits décrits par le plaignant, à collecter les informations en rapport avec la plainte en vue d'en déterminer la pertinence et identifier des solutions appropriées.

L'enquête a pour but de rassembler et de disposer de toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension de la plainte. Il s'agit de vérifier les faits à travers une descente sur le terrain et des entretiens avec le plaignant, les mis en cause, les témoins, des personnes ressources ou des experts et d'établir de manière claire et précise l'engagement qui n'a pas été respecté ou la responsabilité qui n'a pas été assumée.

Le traitement des plaintes après le tri concerne celles qui sont éligibles. Il consiste à trouver les solutions justes à apporter à la plainte dans le respect de la législation en la matière, des exigences et standards qui s'appliquent au Projet, des us et coutumes en vigueur dans la communauté.

En fonction de la catégorisation par type de plainte, des délais de traitement sont définis.

- **Les plaintes -nécessitant une simple explication** : elles devront être résolues dans les 72h qui suivent l'enrôlement. La réponse donnée sera signée par la Coordination du Projet ;
- **Les plaintes nécessitant des enquêtes plus approfondies** : En fonction de leur sensibilité et du préjudice mentionné, le temps nécessaire pour l'analyse de ce type de plainte ne peut excéder vingt (20) jours ouvrables après accusé de réception ;

Les principes à prendre en compte dans le traitement des plaintes sont les suivants :

- **Compétence** : les personnes qui mènent les enquêtes devraient avoir la capacité de collecter les informations, de les recouper et de les analyser.
- **Transparence** : dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de l'équipe d'enquête et le choix des responsables chargés du traitement de la plainte.
- **Confidentialité** : la confidentialité est essentielle, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que la personne ou l'entité interpellée par la plainte.
- **Impartialité** : l'impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable. Si les personnes qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'issue d'une enquête, ceci pourrait nuire au MGPL et causer de tort aux personnes concernées.

Figure 4 : principes à prendre en compte dans la réalisation des enquêtes

### 3.4.4. Feedback, clôture et archivage de la plainte

#### 3.4.4.1. Feed-back sur la plainte

Se référant aux résultats documentés des investigations, la suite réservée à la plainte est communiquée au plaignant par téléphone, par réponse écrite signée ou par mail, selon le cas dans un délai de sept (07) jours ouvrables. Il s'agira de contacter les usagers pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées et de faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au système de gestion des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population. A ce titre, il faudrait:

- contacter les plaignants pour rendre-compte de la suite réservée à leurs plaintes / doléances, et au préalable si la plainte est fondée ou pas ;
- expliquer toutes les étapes du traitement de la plainte qui ont été effectivement suivies.
- partager les résultats des investigations et la suite éventuelle le cas échéant ;
- faire signer un PV d'acceptation de la résolution au plaignant, satisfait, ou la décharge de la réponse formelle apportée à sa préoccupation (cf. annexe 12) ;
- présenter au plaignant les voies de recours par lesquelles il peut faire appel de la décision en cas d'insatisfaction.

#### 3.4.4.2. Clôture de la plainte

La clôture de la plainte est prononcée dans les cas suivants :

- la plainte introduite a trouvé solution ;
- la solution a effectivement été mise en œuvre ;
- le plaignant a été mis au courant de tout le processus à suivre et qui ne dépend plus du projet
- le plaignant est satisfait de la solution apportée à sa plainte ;
- le plaignant n'est pas satisfait et engage une procédure judiciaire qui n'est plus du ressort du CGPL ;
- la survivante a été référée et est prise en charge de manière satisfaisante ;
- un PV de clôture de la plainte (cf. annexe 13) est co-signé par le plaignant et le responsable chargé de son traitement, visé par le Coordonateur du PMUD et archivé par le Superviseur social et environnemental.

La clôture du dossier a lieu dans un délai de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en oeuvre de la réponse pour les instances locales ou intermédiaires et de cinq (5) jours ouvrables par l'instance nationale. Elle est sanctionnée par un acte formel (décision, lettre signée du Coordonateur du PMUD, publication site web/ journal).

#### 3.4.4.3. Archivage

Toutes les requêtes, ainsi que les conclusions, doivent en effet être classées dans des boîtes d'archives suivant une procédure et une nomenclature bien définies. L'archivage se fait de manière physique et électronique.

Une base de données informatique comprenant l'ensemble des requêtes/plaintes traitées doit être élaborée de manière à renseigner sur l'historique de chaque dossier et le traitement qui lui a été réservé. Le système d'archivage électronique permet enfin de générer des états sur la situation de la gestion des plaintes.

Les plaintes traitées seront archivées en copie physique et numérique par le Superviseur social et environnemental.

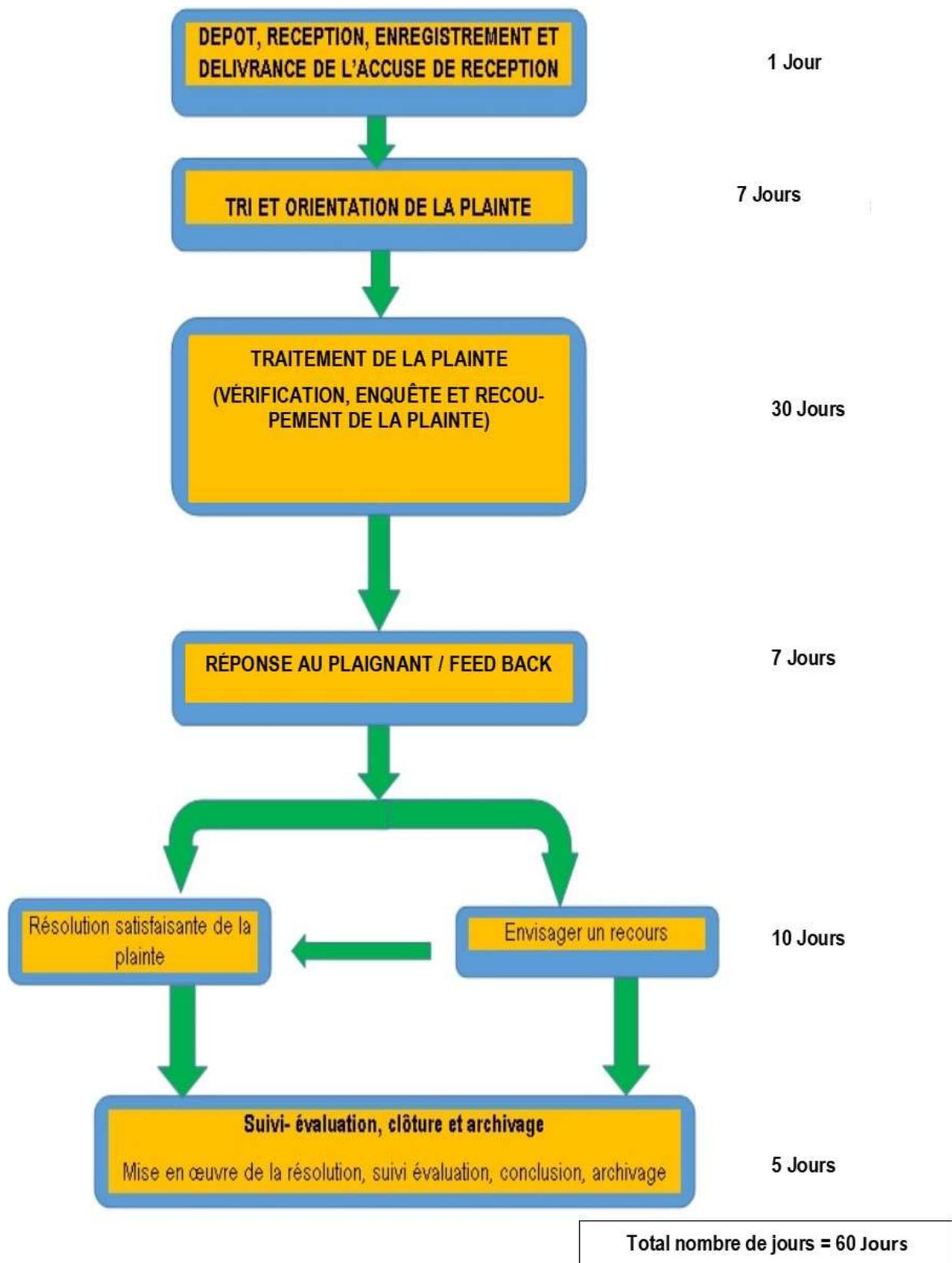


Figure 5 : Logigramme de la gestion des plaintes et des litiges : étapes de la procédure

#### 3.4.4.4. *Suivi de la gestion des plaintes et des litiges*

Le suivi de la gestion des plaintes est essentiel pour la performance et la crédibilité du mécanisme. Il s'agit de s'assurer que les plaintes et les litiges sont adressés de manière adéquate par le comité de gestion des plaintes et des litiges et que les décisions prises ne restent pas lettre morte. Il repose sur un système de reporting permettant de renseigner les indicateurs de performance de la gestion des plaintes et des litiges et de corriger les défaillances et les pesanteurs éventuelles.

Ce suivi quotidien est assuré par le Superviseur Environnemental et Social qui veille à ce que les décisions prises et les solutions proposées au plaignant soient appropriées et conformes à la réglementation et aux standards applicables.

Le comité de gestion des plaintes et des litiges veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités du projet. Une attention toute particulière sera accordée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

Les indicateurs de performance qui devront être renseignés dans les rapports périodiques du projet porteront sur les éléments suivants :

- ratio des plaintes jugées recevables/plaintes enregistrées ;
- ratio des plaintes traitées /plaintes non traitées avec motif de non traitement ;
- ratio des plaintes clôturées/plaintes traitées (indiquer les raisons de non clôture s'il en existe) ;

#### **3.4.5. Evaluation**

La mise en œuvre du MGPL fera l'objet d'une évaluation semestrielle et annuelle avec la participation de toutes les parties prenantes et des cibles du mécanisme.

### **3.5. Mesures d'accompagnement pour le fonctionnement du MGPL**

Il est essentiel, pour le bon fonctionnement du mécanisme que les acteurs impliqués à tous les niveaux, y compris le CGPL et le personnel du Projet bénéficient des formations appropriées, sur leur rôle et sur les outils, y compris le rapportage.

De même, il sera élaboré un plan de communication pour informer sur la mise en place du MGPL auprès des différentes parties prenantes au PMUD. Ce plan de communication sera étendu au numéro vert en cas de mise en place du dispositif. Des brochures d'information sur le CGPL seront élaborées et distribuées aux populations dans le cadre des campagnes d'information.

### **3.6. Déroulement des sessions du Comité de Gestion des Plaintes et Litiges**

#### **3.6.1. Sessions de gestion de plaintes du CGPL**

Les sessions de gestion de plaintes se tiendront dans les locaux des Chefferies traditionnelles, de la CCP ou tout autre local désigné pour abriter les sessions du CGPL. Y prendront part les membres du CGPL de gestion des plaintes et les personnes dont les compétences sont nécessaires le traitement des plaintes concernées par la sessions. Les sessions seront sanctionnés par un Procès-verbal signé de tous les membres du comité.

### **3.7. Plan de communication sur le MGPL**

Une communication efficace et transparente sera établie en collaboration avec les acteurs du MGPL dans leurs diversités et leurs représentativités sur le mécanisme de gestion des plaintes du PMUD, les objectifs et les rôles de ce processus, dans quel cas les plaintes peuvent ou doivent être déclenchées, les lieux de dépôt et les voies de transmission des plaintes (villages/quartiers/blocs, centre social, CUD, téléphone, email, etc.).

### 3.7.1. Objectifs de la communication

- fournir les informations sur le Projet ;
- informer les populations de la mise en place du MGPL;
- renseigner sur le circuit de traitement des plaintes et les voies de recours ;
- vulgariser et accroître la visibilité du MGPL ;
- anticiper les conflits et litiges, les recours judiciaires et les mouvements d'humeur éventuel;
- susciter l'appropriation du MGPL par les différentes parties prenantes.

### 3.7.2. Cibles

Deux niveaux de communication seront développés :

- **communication interne** : communication avec les utilisateurs (communautés, bénéficiaires, OSC, administrations, etc.) et les employés/personnel du Projet
- **communication externe** : Communication avec les bailleurs de fonds, les partenaires, etc. à travers des rapports publics sur les plaintes/suggestions reçus et traitées et l'inclusion d'une section sur les griefs/suggestions dans le rapport annuel, etc.

La communication sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges du PMUD cible l'ensemble des parties prenantes concernées par les activités du projet. Il s'agit, de manière non exhaustive :

- des Personnes Affectées par le Projet (PAP) .
- des habitants de la zone d'influence du projet. ;
- des autorités administratives, traditionnelles et municipales de la zone du projet,
- les acteurs économiques ;
- les administrations sectorielles parties prenantes;
- des transporteurs et leurs regroupements ;
- des acteurs économiques de la zone du projet ;
- des personnes et groupes vulnérables, des personnes victimes des violences basées sur le genre ;
- les OSC ;
- les acteurs du projet ;
- les partenaires techniques et financiers.

### 3.7.3. Canaux et outils de communication

Le fonctionnement optimal du mécanisme de gestion des plaintes et des litiges repose sur une méthode participative et dynamique associant les approches de communication sociale et les outils de diffusion de masse.

Les moyens de communications suivants ont été identifiés : dépliants, affiches, médias radios et TV (y compris radios communautaires), réunions avec les cibles, programmes de formation et de sensibilisation, réseaux sociaux (facebook, twitter, etc.), campagnes de messages courts (SMS). Suivant les cibles, les canaux suivant seront utilisés.

#### ➤ **Réunions avec les groupes ciblés**

Les réunions avec les groupes ciblés porteront sur des thématiques précises suivant les différentes phases de la mise en œuvre du Projet. Elles seront initiées par la Cellule de Projet et s'appuieront sur des supports conçus à cet effet.

Ce procédé s'appliquera principalement aux PAP et aux groupes d'intérêts de la zones du Projet.

#### ➤ **programmes de formation et de sensibilisation**

les programmes de formation et de sensibilisation visent à permettre aux cibles de se familiariser et s'approprier le mécanisme et les procédure de gestion des plaintes et des litiges. Ces programmes seront organisés suivant les cibles.

Le personnel de la CCP et les membres du CGPL qui interviendront dans le processus de gestion des plaintes auront besoin d'être formés. Il y a lieu de désigner ceux qui auront un rôle à jouer et le type de formation requise. Pour le personnel chargé des relations avec les communautés, cette formation devra inclure l'acquisition de compétences en matière de gestion des conflits et de traitement des plaintes. Le personnel impliqué dans les enquêtes sera formé aux méthodes de dialogue et d'investigation. En tout état de cause.

#### ➤ **Les réseaux sociaux et les messages courts**

Le PMUD devra créer une page Facebook non sponsorisée qui permettra de diffuser des informations sur le Projet y compris le MGPL. Cette page ne constitue pas un canal de dépôt des plaintes.

Des messages courts seront également envoyés au populations de la ville abonnés des opérateurs de téléphonie mobile. Des messages ciblés adressés à des groupes spécifiques pourront également être envoyés. Lesdits messages devront préciser les canaux de dépôt des plaintes (adresse électronique, numéro vert, etc.).

Ce procédé concerne globalement les populations de la ville de Douala.

#### ➤ **Les médias**

Il s'agit de déployer des moyens collaboratifs et interpersonnels permettant de fournir sous une forme détaillée et simplifiée des explications utiles permettant à la communauté d'être mieux informée de manière à lever les incompréhensions pouvant déboucher sur des conflits (crise de confiance, tensions sociales, etc.). Pour cela, il faudra utiliser les medias de masse et les chaines de télévision:

- la radio : il sera question d'acquérir des espaces dans des radios locales pour des intervention thématiques et la diffusion des messages (y compris sous forme de spots) ;
- la télévision : elle permettre la diffusion des spots et des messages (y compris des crows)

### ➤ **Les dépliants**

Des dépliants spécifiques devront être élaborées présentant les informations suivantes pour une large diffusion :

- objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris l'emplacement exact et les principales activités à réaliser ;
- le circuit de gestion des plaintes,

Ces dépliants seront également divulgués sur le site internet du projet, le site Internet de la Communauté Urbaine de Douala et physiquement dans les communautés.

### ➤ **Les affiches**

Il sera question de formuler des messages relatifs au MGPL (processus de dépôt de plainte et délai), lesquels seront affichés aux endroits de grande fréquentation dans la zone du Projet (marchés, églises, écoles, mosquées, bars, etc.).

## 4. CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU MGPL

Le calendrier est décliné dans le tableau 4.

ACTIVITES/MISSIONS	RESPONSABLE	2025												2026												2027												2028													
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
mise en place du Comité de Gestion des Plaintes et Litiges	CUD	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																						
Recrutement de l'ONG chargée de la liaison communautaire	UGP	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																						
Formation des membres de l'UGP et du CGPL sur le MGPL	UGP/Formateur à recruter												J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																											
Information, sensibilisation des populations sur le MGPL	ONG, UGP, Autorités traditionnelles	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Collecte et traitement des plaintes	CCE, UGP, Comité de dialogue sociale	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Sessions du CGPL	UGP, Comité de dialogue spécial																																																		
Suivi-évaluation	UGP																																																		
Reporting	UGP																																																		

Tableau 3: calendrier de mise en oeuvre du MGPL

## 5. BUDGET

Le budget de mise en œuvre du MGPL est estimé à la somme de **cent cinq millions (105 000 000) Francs CFA** pour une période de 3 ans de mise en œuvre du Projet. **Ce budget est prévisionnel et sera affiné lors de la mise en œuvre du Projet.** Les détails de ce budget sont consignés dans le tableau 5 ci-dessous.

Tâches	quantité	coût unitaire	Coût total (FCFA)
<b>1. Fonctionnement des structures</b>			
mise en place et fonctionnement des structures de gestion des plaintes (équipements, fournitures, matériels, etc.)	FF		20 000 000,00
confection des boîtes à suggestions	FF		5 000 000,00
Renforcement des capacités des structures de gestion des plaintes	FF		30 000 000,00
Frais et charges administratives du traitement des plaintes (per diem, transport, crédit de communication, etc.)	FF		30 000 000,00
Sensibilisations sur le MGPL(y compris eFeedback)	FF		20 000 000,00
<b>Total</b>			<b>105 000 000</b>

**Tableau 4: Budget prévisionnel pour la mise en œuvre du Mécanisme des Plaintes et es Litiges**

Les coûts unitaires étant connus, le Maître d'Ouvrage pourra lorsque les circonstances l'exigent, intensifier ou réduire les actions de communication.

## 6. CONCLUSION

---

Le Mécanisme de Gestion de Plaintes et Litiges du PMUD a été élaboré avec pour objectif :

- d'établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes, des préoccupations et des réclamations en temps réel des Parties Prenantes lésées par les activités du projet, en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- d'informer et sensibiliser les bénéficiaires, les Parties Prenantes et les partenaires des activités du projet sur leurs droits de soumettre et de communiquer leurs plaintes dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet ;
- de prévenir les conflits et les litiges dans la mise en œuvre des activités du projet ;
- de traiter, gérer, résoudre et archiver les plaintes, les préoccupations et les réclamations qui pourront naître des activités du projet ;
- de favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes, des préoccupations et des réclamations ;
- d'asseoir et maintenir la confiance des parties prenantes affectées et lésées par les activités du projet au Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges ;

Ce document est en adéquation avec les outils de sauvegardes environnementales et sociales, notamment, le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) du PMUD. Il donne les détails sur les différentes étapes de la mise en œuvre du MPGL pour permettre au Projet de gérer les conflits susceptibles de surgir lors de sa réalisation.

Il présente également les responsabilités institutionnelles de la mise en œuvre du MPGL en s'assurant que les préoccupations/plaintes venant des communautés ou autres parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

Le MPGL fera l'objet d'un suivi-évaluation de sa mise en œuvre et d'une mise à jour régulière en fonction de l'évolution des activités du projet.

Pour assurer le bon fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PMUD, les recommandations suivantes sont formulées :

- sensibiliser l'ensemble du personnel du projet sur le fait que la gestion des plaintes ne concerne pas uniquement les Responsables environnementaux et sociaux ;
- recruter de spécialistes en charge des questions environnementales et des questions sociales à temps plein, au sein des entreprises chargées des travaux ;
- mettre à disposition de toutes les structures de mise en œuvre du projet une flotte téléphonique.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

**CUD**, 2021, CGES relatif a la mise en oeuvre du corridor pilote de « Bus Rapid Transit » dans la ville de Douala, 253 p.

**CUD**, 2021, CPR relatif a la mise en œuvre d'un corridor de « Bus Rapid Transit » dans la ville de Douala, 253 p.

**BANQUE MONDIALE**, 2020, Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet de Gouvernance des Ressources Naturelles (PGRN), République Centrafricaine, 16 pages.

**BERTIEAUX P.**, 2011, Procédure de gestion de conflits de ROUGIER MOKABI, 12 pages.

**IFO.**, 2014, Procédure de concertation avec les parties prenantes à la gestion forestières de l'UFA Ngombe, 7 pages ;

**IPIECA 2012** ; Mécanisme de règlement des plaintes au niveau opérationnel, 30 pages.

**MEF.**, 2018, Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) Sangha-Likouala, 175 pages.

**PDVIR** ; Mécanisme de gestion des plaintes et de prévention des conflits, septembre 2020, 20 pages.

Etude sur la réalisation d'un Mécanisme de résolution des griefs dans le cadre de la mise en œuvre de la politique d'aménagement du territoire au Cameroun, Rapport final, Novembre 2014, pp.13-18.

## ANNEXES

---

### Annexe 1 : Formulaire de Plainte

Date : \_\_\_\_\_

Nom du plaignant : \_\_\_\_\_

Contact (Adresse/Tél.) : \_\_\_\_\_

Commune : \_\_\_\_\_

Quartier : \_\_\_\_\_

Objet de la plainte/requête: \_\_\_\_\_

Description de la plainte/requête :

---

---

---

---

---

---

Signature du Plaignant

---

CADRE RESERVE A L'ENTITÉ QUI REÇOIT LA PLAINTÉ

Numéro de la plainte : N° \_\_\_\_/20\_\_\_\_/PMUDECL/.....

Catégorie :  Indemnisations/Expropriations/Compensation

Paiement des factures

Autres (à préciser) \_\_\_\_\_

Date de réception de la plainte : \_\_\_\_\_

Observation(s) \_\_\_\_\_

---

---

Nom et signature



### Annexe 3 : Fiche d'accusé de réception d'une plainte

Titre du Projet :

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :	Structure de traitement de plainte	
Localité :	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AAAA et (heure de réception)

N° d'enregistrement :			
Identité du plaignant :	Nom et Prénom : M/Mme.....	Lieu de résidence :	
	Réf. Pièce d'identité :	N°ID unique :	Contacts :

**OBJET : Accusé de réception**

Madame / monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sus le numéro n°... en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur le sujet suivant (Omission de recensement, conflit de droit de propriété avec un voisin, mauvais relevé des caractéristiques de biens,

Description : du motif de la plainte pour une meilleure compréhension
---

réclamation d'évaluation de biens, etc.)

Nous accusons réception de votre réclamation et nous vous tiendrons informé de suites qui y seront réservées.

(Remarques additionnelles éventuelles - Toutes informations utiles).

Veuillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués.

Pour le PMUD	Pour réception
Nom et Prénom du représentant	Nom et Prénom
Signature	Signature

## Annexe 4 : Procès-verbal de mise en place d'une structure du Gestion des Plaintes

(Comité de Gestion des Plaintes, Cellule de Gestion des Plaintes au sein de la CCP, ONG à recruter, Point focal du MGPL à la chefferie du village/quartier/bloc)

Village/quartier de : ..... de : .....

Commune de : .....

Date (jour, mois et année).....

Nombre de participants à la réunion : ..... Hommes : ..... Femmes.....

### Ordre du jour

- Présentation sommaire du PMUD
- Présentation du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Conflits
- Rôles et responsabilités des membres de la structure du MGPL concernée
- Questions-réponses

### Désignation des membres du Bureau de la structure du MGPL

Poste	Profil	Nombre de candidat	Nom du candidat élu	Mode de désignation
Président				Vote : Consensus :
Secrétaire				Vote : Consensus :
Membres				Vote : Consensus :

Ont signé :

La Coordinatrice de la CCP

**ENREGISTREMENT**

Date de dépôt/soumission de la plainte

Date d'enregistrement : .....

N° d'enregistrement : .....

Identification du/de la plaignant (te) :

.....  
.....  
.....

Description du conflit/plainte/litige : .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**INVESTIGATION, ENQUETE ET RECOUPEMENT**

Date : .....

Nom des personnes ressources rencontrées :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Synthèse des points de vue des personnes ressources sur l'objet de la plainte ou du conflit :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....

**Constats et observations faits sur le terrain :**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



## Annexe 6 : Procès-Verbal de traitement et de règlement d'une plainte

Le présent procès-verbal de résolution de plainte ou du conflit est établi pour témoigner l'engagement des parties à régler à l'amiable l'affaire qui les oppose.

<b>Date :</b> /        /
<b><u>Village (s) / Campements(s) concerné (s) :</u></b>
<b><u>Personne(s) concernée(s) :</u></b>
<b><u>Nature du Litige : plainte ou conflit :</u></b>
<b><u>Accord(s) consensuel(s) trouvé(s):</u></b> 1:  2:  3:  4:  5:

### Liste de participation des parties prenantes à la résolution d'une plainte

**Date :** .....

.....

.....

**Lieu :** .....

.....

**Objet :** .....

.....

.....



## Annexe 7 : Procès-Verbal de résolution à l'amiable d'une plainte

Le présent procès-verbal de résolution de plainte ou du conflit est établi pour témoigner l'engagement des parties à régler à l'amiable l'affaire qui les oppose.

**Date :**        /        /

**Village (s) / Quartier(s)/Bloc (s) concerné (s) :**

**Personne (s) concernée (s) :**

**Nature du Litige : plainte ou conflit :**

**Accord(s) consensuel(s) trouvé(s):**

1:

2:

3:

4:

5:

**Liste de participation des parties prenantes à la résolution d'une plainte**

**Date :** .....

.....

.....

**Lieu :** .....

.....

.....

**Objet :** .....

.....

.....





**Annexe 9 : Fiche de suivi semestriel des Plaintes**

N°de plainte	Nom et contact du plaignant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Lieu	Solution préconisée par le plaignant	Suivi du traitement de la plainte				
						Niveau de traitement	Date de traitement prévue	Accusé- réception de la plainte (Oui/Non)	Plainte résolue (Oui/Non et date)	Retour d'information au plaignant sur le traitement de la plainte (oui /non) et date

**Annexe 10 : Tableau de suivi-évaluation annuel de la gestion des plaintes**

N°	Désignation de l'indicateur	Réalisation des indicateurs												Total des réalisations	Recommandations	
		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
1.	Nombre de réunions d'information et de sensibilisation des bénéficiaires sur le MGPL organisées															
2.	Nombre de points focaux du MGPL mis en place															
3.	Nombre de réunions de formation des points focaux et de leurs membres organisées															
4.	Nombre de plaintes reçues															
5.	Nombre de plaintes traitées et résolues															
6.	Nombre de fiches de clôture des plaintes remplies															
7.	Nombre de plaintes résolues archivées															
8.	Nombre de plaintes ayant fait l'objet de recours															
9.	Nombre de recours auprès de l'Administration, etc.)															
10.	Nombre de recours auprès de la justice															



**Annexe 12 : Fiches de présence aux réunions**  
**Modèle de PV d'acceptation de la résolution au plaignant**

L'an deux mil.....et le.....

Suite à une plainte déposée par : .....

Contre .....

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de :  
.....

A l'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ont signé :

**Le plaignant**

**La partie visée par la plainte**

**Le Président du comité de gestion de plaintes**

**Annexe 13 : Modèle de PV de clôture de la plainte**

<b>N° de référence</b>	<b>Date de clôture</b>	<b>Solution mise en œuvre</b> <i>(Décrire ici en détail les mesures correctrices, les solutions apportées)</i>	<b>Réalisabilité possible</b> <i>(Mentionner ici s'il est possible que les mêmes mesures soient applicables pour des plaintes similaires)</i>	<b>Modifications des pratiques requises</b> <i>(Spécifier ici s'il y a lieu de modifier les pratiques, si oui quelles sont-elles, et à quels endroits ces pratiques doivent être mises en œuvre)</i>

## **Annexe 14 : Fiches de présence aux réunions**

**En raison du respect de la confidentialité des données personnelles des participants aux réunions, les listes de présence des personnes et leurs données, y compris leurs signatures, sont conservées dans l'Unité de projet et peuvent être disponibles sur demande éclairée de la partie intéressée.**