

Projet Hydroélectrique de Nachtigal Amont

MECANISME DE GESTION DES REQUETES ET DES PLAINTES

Nom du document	<i>es 150223 jkjt - Mécanisme de Gestion des Requêtes et des Plaintes v1</i>	
Rédaction 1 ^{ère} version v0.1	Josianne Kuidou Joseph Tsana	21 juillet 2014
Révision interne	Hervé Lado	22 juillet 2014
Révision CIH	Fabien Nathan	24 juillet 2014
Révision Projet	Olivier Flambard	24 juillet 2014
Rédaction 2 ^{ème} version v0.2	Josianne Kuidou Joseph Tsana Hervé Mougano	24 septembre 2014
Révision interne	Hervé Lado	25 septembre 2014
Révision CIH et Projet	Fabien Nathan Florence Ardorino	1 ^{er} octobre 2014
Rédaction 3 ^{ème} version (v1)	Josianne Kuidou Joseph Tsana	23 février 2015
Révision interne	Hervé Lado	24 Février 2015
Révision Projet	Florence Ardorino	30 mars 2015
Révision POE	G. Jay	22 mai 2015
Rédaction 4 ^{ème} version	Josianne Kuidou	15 octobre 2015
Révision Projet	Florence Ardorino	16 octobre 2015

Version du 15 octobre 2015

SOMMAIRE

<i>ABREVIATIONS</i>	4
<i>INTRODUCTION</i>	6
1. DEFINITION DES CONCEPTS CLES	7
2. LES NORMES INTERNATIONALES ET NATIONALES EN LA MATIERE	8
2.1. Normes et bonnes pratiques internationales en la matière	8
2.2. Normes nationales en matière de gestion des requêtes et des plaintes	10
3. Compréhensions des logiques socioculturelles en matière de gestion des conflits dans la zone du projet	11
3.1. Les causes des conflits pressenties en lien avec le projet	11
3.1.1. Bornage DUP et recensement des biens et personnes affectés	12
3.1.1.1. Insatisfaction liée aux évaluations dans le cadre du recensement	12
3.1.1.2. Limites imprécises des terrains	12
3.1.1.3. Contestations au cours du processus d'indemnisation et de réinstallation : Identification et Evaluation des biens et des mises en valeur	12
3.1.2. Destruction ou profanation de lieux sacrés	13
3.1.3. Phase de transition (alimentation/ nutrition, etc.)	13
3.1.4. Restauration des moyens d'existence et réinstallation	13
3.1.5. Faible prise en compte des personnes vulnérables	14
3.1.5.1. Dimension genre	14
3.1.5.2. Enfants nés hors mariage	15
3.1.5.3. Veuves	15
3.1.5.4. Autres catégories de personnes vulnérables	15
3.1.6. Terres de remplacement	16
3.1.7. Appui aux pêcheurs	16
3.1.8. Restauration des moyens d'existence des travailleurs de la filière sable	17
3.1.9. Travaux anticipés	18
3.1.10. Actions de développement local	18
3.1.10.1. Actions de développement local en rive droite	18
3.1.10.2. Accès à l'eau potable	19
3.1.10.3. L'électrification villageoise	19
3.1.11. Actions de santé	20
3.1.12. Gestion des afflux sociaux	20
3.1.13. Recrutement local (main d'œuvre et petites entreprises)	21
3.1.14. La méconnaissance des politiques d'aménagement et des mesures d'atténuation des impacts	21
3.2. Les acteurs et systèmes existants de la gestion des conflits (coutumiers et légaux)	22
3.2.1. Acteurs intervenant dans la gestion des conflits dans la zone du projet	22
3.2.2. Systèmes coutumiers de gestion des conflits	24
3.2.2.1. Négociations ciblées	24
3.2.2.2. Médiation	24
3.2.2.3. Palabres traditionnelles	25
3.2.3. Systèmes légaux de gestion des conflits	27
3.2.3.1. Échelle locale	27
3.2.3.2. Echelle de l'arrondissement, du département et de la région	28
3.2.3.3. Echelle nationale	28

3.2.4.	Recours pour la gestion des conflits liés à l'indemnisation dans les zones de DUP	28
4.	MECANISME DE GESTION DES REQUETES ET DES PLAINTES (MGRP)	29
4.1.	Objectif du mécanisme de gestion des requêtes et plaintes	29
4.2.	Principes	30
4.3.	Cible	31
4.4.	Critères de validité de la plainte	31
4.4.1.	Eligibilité de la plainte ou de la requête	31
4.4.2.	Niveau de gravité	32
4.5.	Canaux disponibles pour déposer une plainte	32
4.5.1.	Les bureaux de l'équipe environnementale et sociétale du projet (E&S) sis à Batchenga	32
4.5.2.	Des permanences des membres de l'Equipe E&S	32
4.5.3.	Sensibilisation et mise en contact entre le plaignant et l'OGRP	33
4.6.	Etapas de la gestion des requêtes et plaintes	34
4.6.1.	Réception et enregistrement de la plainte	34
4.6.2.	L'examen de l'admissibilité	34
4.6.3.	L'investigation ou l'enquête	34
4.6.4.	La résolution de la requête ou de la plainte	35
4.6.4.1.	Typologie des plaintes et requêtes potentielles	35
4.6.4.1.1.	Plaintes et requêtes relatives au recensement	36
4.6.4.1.2.	Plaintes et requêtes relatives aux indemnisations	36
4.6.4.1.3.	Plaintes et requêtes relatives au processus de compensation	36
4.6.4.1.4.	Plaintes et requêtes relatives à la restauration des moyens d'existence et à la réinstallation	37
4.6.4.1.5.	Plaintes et requêtes relatives aux actions de développement local	37
4.6.4.1.6.	Autres types de plaintes et requêtes potentielles en lien avec le projet	37
4.6.4.2.	Echéancier du traitement de la plainte	38
4.7.	Les instances de gestion des requêtes et des plaintes	38
4.7.1.	Le Comité de Médiation	39
4.7.2.	La Commission de Recours (CR)	41
4.7.3.	Instance de gestion des plaintes dans la zone aval du barrage hors DUP (jusqu'à la confluence avec le Mbam)	41
4.7.4.	ACTEURS ET ROLES DANS LE MECANISME DE GESTION DES REQUETES ET PLAINTES	42
4.7.5.	LOGIGRAMME DU MECANISME DE GESTION DES REQUETES ET DES PLAINTES	44
4.8.	SYSTEME DE COMMUNICATION DU MRGP	45
4.8.1.	Description des actions de communication	45
4.8.1.	Description des supports de communication	47
4.9.	ACTIONS DE REPORTING, SUIVI ET EVALUATION	49
4.9.1.	Indicateurs de performance et de suivi du MGRP	49
4.9.2.	Reporting	49
4.9.3.	Suivi et évaluation	49
5.	PLAN D' ACTIONS DU MGRP	50
6.	Budget	55
	<i>Elements d'elaboration du budget</i>	<i>55</i>
	<i>Annexe 1 : Logiques de gestion des conflits</i>	<i>56</i>

Annexe 2: formulaire d'enregistrement des plaintes verbales	63
Annexe 3 : Formulaire de clôture des requêtes et plaintes	64
<i>BIBLIOGRAPHIE</i>	65

ABREVIATIONS

ALUCAM	Société de production d'Aluminium du Cameroun
BAD	Banque Africaine de Développement
CA	Cour d'Appel
CCE	Commission de Constat et d'Evaluation
CLD	Collectivités Locales Décentralisées
CM	Comité de Médiation
COFIL	Comité de pilotage du projet
CR	Commission de Recours
CS	Cour Suprême
DUP	Déclaration d'Utilité Publique
EBC	Etude de Base Communautaire
EDF	Electricité de France
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
E&S	Environnementale et Sociétale
GIC	Groupe d'Initiative Commune
GTES	Groupe Technique Environnemental et Social
IHA	International Hydro-power Association
IPIECA	International Petroleum Industry Environmental Conservation Association
MGRP	Mécanisme de Gestion des Requêtes et des Plaintes
NP	Norme de Performance (SFI)
OBC	Organisation à Base Communautaire
OGRP	Officier de Gestion des Requêtes et Plaintes
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
PAP	Personne Affectée par le Projet
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PE/EP	Principes de l'Equateur
PEPP	Plan d'engagement des Parties Prenantes
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PO	Politique Opérationnelle (Banque Mondiale)
RTA	Rio Tinto Alcan
SFI	Société Financière Internationale
SIGS	Système d'Information Géographique et Sociétal
SOSUCAM	Société Sucrière du Cameroun
SP	Solution Proposée
TCC	Tronçon Court-circuité
TdR	Termes de Références
TGI	Tribunal de Grande Instance
TPD	Tribunal de Premier Degré
TPI	Tribunaux de Première Instance

Liste des tableaux

Tableau 1 : Résumé de quelques normes et bonnes pratiques internationales en la matière _____ 9

Tableau 2: Résumé des guides méthodologiques pour l'élaboration d'un MGRP _____ 10

Tableau 3 : Acteurs intervenant dans la gestion des conflits dans la zone du projet _____ 22

Liste des figures

Figure 1 : Représentation graphique des recours aux mécanismes locaux dans la zone du projet. _ 29

INTRODUCTION

Le projet de construction du barrage hydroélectrique de Nachtigal Amont initialement mené par RTA/Alucam, en collaboration avec le Gouvernement du Cameroun, pour répondre aux besoins énergétiques du pays et de l'entreprise, est, depuis le 8 novembre 2013, date de signature du Joint Development Agreement (JDA), porté par quatre partenaires (co-développeurs) qui poursuivent la phase de développement: l'Etat du Cameroun, la Société Financière Internationale (SFI), EDF et Rio Tinto Alcan (RTA). Dans le cadre de cet accord, la responsabilité de concepteur des aspects techniques et des études environnementales et sociétales a été confiée à EDF.

Une équipe sociétale a été mise en place pour mettre en œuvre la stratégie sociétale du projet. Son cahier des charges inclut l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi d'un mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes. Important outil d'appui à la mise en œuvre du projet, ce document est également intégré au Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP), au Plan d'Actions de Réinstallation (PAR) et au Plan de Restauration des Moyens d'Existence des travailleurs de la filière sable (PRME) actuellement en cours d'élaboration. Le mécanisme de gestion des requêtes et plaintes (MGRP) correspond aux bonnes pratiques internationales en matière de durabilité environnementale et sociale. A ce titre, la SFI recommande ce qui suit : « *Lorsque des communautés sont concernées par un projet, le client met en place un mécanisme de résolution des griefs pour recevoir les plaintes et enregistrer les préoccupations des dites communautés qui sont liées à la performance environnementale et sociale du client, et pour faciliter la recherche de solutions* »¹.

Le mécanisme de gestion des requêtes et plaintes (MGRP) du projet Nachtigal Amont est un processus opérationnel qui vise à collecter, traiter et résoudre à l'amiable les requêtes et plaintes relatives au projet. Un accent particulier sera mis sur les opérations de recensement, d'indemnisation/compensations, de réinstallation des personnes affectées et de restauration des moyens d'existence des travailleurs de la filière sable. En outre, ce MGRP se propose d'établir des Comités de Médiation (CM) et des Commissions de Recours (CR) dans la zone du projet. Avant son entrée en service, il sera testé pour vérifier son opérationnalité, sa fonctionnalité et sa conformité avec les normes de performance de la SFI, en particulier les normes 1 et 5².

Le MGRP s'appuie sur les principes de transparence, de cohérence avec les cultures locales, et sera mis en œuvre en collaboration avec les parties prenantes locales. Une stratégie de communication sera élaborée de façon à faciliter la participation active des parties prenantes-clés dans la conception et la mise en œuvre du MGRP tout au long des différentes phases du projet. Tout membre des communautés (individu ou groupe) aura accès au mécanisme, et toutes les requêtes et plaintes, fondées ou non, seront enregistrées dans la base de données sociétale du projet. Le mécanisme est conçu de telle sorte que tout requérant reçoive une réponse adéquate et que les plaintes fondées soient traitées à l'amiable, en recherchant la satisfaction du requérant.

¹Cf. Norme de Performance n°1 : Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux, paragraphe 35 relatif au Mécanisme de règlement des griefs pour les Communautés affectées

²La Norme de Performance n°5: Acquisition des terres et réinstallation involontaire.

1. DEFINITION DES CONCEPTS CLES

La définition des différents concepts clés traduit la signification et le sens que nous leur donnons dans le cadre de ce mécanisme de gestion des requêtes et plaintes.

Requête : besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.

Plainte : expression orale ou écrite d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relatifs au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les personnes affectées par le projet (PAP) et/ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet.

Conflit : différend entre deux ou plusieurs parties prenantes du projet se caractérisant par des tensions, des désaccords et des polarisations. Situation dans laquelle ces acteurs élèvent ou expriment des prétentions à la reconnaissance d'aspirations divergentes ou concurrentielles.

Source de conflit : facteur endogène ou exogène au projet susceptible d'enclencher ou d'alimenter un conflit : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d'héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, etc.

Mécanisme de gestion des requêtes et plaintes (MGRP): processus organisé et institutionnalisé par lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes telles que définies ci-dessus en lien avec le projet. C'est aussi une méthode de prévention, de collecte et de traitement des requêtes et plaintes qui permet d'anticiper les conflits ou d'y répondre de manière systématique. Il comprend les techniques et outils d'enquête, les acteurs et leurs rôles dans la collecte et le traitement des requêtes et plaintes, ainsi que les règles et les procédures adaptées au contexte.

Partie prenante : personne ou groupe de personnes ou organisation qui : (i) est directement et/ou indirectement affectée par le projet (ii) a des intérêts dans le projet (iii) ou est susceptible d'influencer le projet.³

Plaignant : partie prenante du projet (individu ou groupe) qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le projet, qu'elle veuille traiter et/ou résoudre par le projet.

³Cf. Plan d'engagement des parties prenantes (PEPP) du projet.

2. LES NORMES INTERNATIONALES ET NATIONALES EN LA MATIERE

2.1. Normes et bonnes pratiques internationales en la matière

Le développement de grands projets prend de plus en plus en compte les griefs, les préoccupations et les plaintes des populations riveraines dans la gestion des risques sociaux qui déterminent leur performance environnementale et sociale. Ceci leur permet de répondre aux revendications des personnes affectées, et de traiter les effets négatifs pouvant entraîner des situations conflictuelles, avec pour conséquence l'interruption momentanée ou prolongée des activités du projet.

Cette prise en compte s'arrime aux normes et bonnes pratiques internationales en matière de gestion des requêtes et plaintes. Celles-ci proviennent des recommandations des organisations internationales de financement du développement, ou encore des associations professionnelles internationales :

- La Banque Mondiale PO 4.12, Annexe A (Instrument de réinstallation) ;
- La Banque Africaine de Développement (BAD), Politique de déplacement involontaire des populations, § 4.1.6 et 4.1.1;
- La Banque Asiatique de Développement (ADB), §22 et 60 ;
- L'Organisation des Nations Unies (ONU), les principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, 29 à 31... ;
- Les Principes de l'Equateur (PE 6) ;
- La Société Financière Internationale (SFI): les normes de performance 1, 2, et 5 ;
- L'IPIECA soutient que « dans tous les pays où elles exercent leurs activités et pour en assurer la pérennité, les entreprises se doivent de dialoguer avec les communautés riveraines de leurs implantations, de répondre à leurs préoccupations et de s'assurer que les droits de l'homme sont respectés »⁴.

Ces différentes normes et bonnes pratiques internationales relèvent sur les objectifs, la portée, les principes et les caractéristiques d'un mécanisme de traitement des requêtes et des plaintes. D'une manière générale, elles stipulent que le mécanisme doit être adapté à la culture locale et accessible aux communautés affectées. Transparent et impartial, il doit être proportionné à l'importance des risques et impacts du projet, et aux effets du processus d'indemnisation, de compensation et de réinstallation. Il doit assurer la participation des personnes concernées à travers la consultation, la communication et l'engagement des parties prenantes, ceci tout au long de la phase de développement, de construction et d'exploitation du projet. Il recueille et traite les requêtes et plaintes liés au projet des individus et/ou des groupes affectés et concernés, de manière rapide, sans les exposer à des représailles. Le mécanisme doit être un recours non judiciaire, tout en laissant la voie à un recours administratif et/ou judiciaire le cas échéant.

La conception et la mise en œuvre du MGRP du projet Nachtigal Amont s'inspirera de ces normes et bonnes pratiques internationales, en particulier des guides méthodologiques de la SFI et de la Banque

⁴IPIECA : International Petroleum Industry Environmental Conservation Association, association internationale spécialisée dans les études des environnementales et sociales du secteur pétrolier.

mondiale (Cf. tableau 1). Les approches de l’IPIECA, de la Banque asiatique de développement, et de la Harvard Kennedy School seront également consultées notamment en ce qui concerne la définition des indicateurs de performance du mécanisme (Cf. Tableau 2).

Tableau 1 : Résumé de quelques normes et bonnes pratiques internationales en la matière

Institutions internationales	Politiques Opérationnelles	Résumé de la politique
Société Financière Internationale (SFI)	- NP 1 : Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux, Para. 25, 28, 34 et 35 - NP 5 : Acquisition de terres et réinstallation involontaire	- Etablit l’exigence et la nécessité d’un mécanisme de règlement des griefs dès la phase de développement du projet. - Décrit : son objectif sa portée, ses caractéristiques et son processus opérationnel - Le client fournit aux Communautés affectées des informations sur le mécanisme dans le cadre du processus d’engagement des parties prenantes.
	NP 2 : Main-d’œuvre et conditions de travail, para 20	- Prône l’élaboration d’un mécanisme de règlement de griefs pour les travailleurs. Celui-ci obéit aux principes plus ou moins identiques à celui de la NP 1. Il ne se substitue pas aux mécanismes de règlement des griefs mis en place par des conventions collectives.
Banque Mondiale (BM)	OP 4.12 Annexe A, Instruments de réinstallation involontaire, para.16 c, 17 et 27	- Précise la nécessité d’inclure les modalités et procédures de règlement de conflits nés de la réinstallation au plan de réinstallation involontaire des PAP. Ces mécanismes doivent tenir compte de l’existence de recours juridiques modernes et des mécanismes de gestion de conflit communautaire et traditionnelle. Ils doivent être abordables et accessibles à tous
Banque Africaine de Développement (BAD)	Politique de déplacement involontaire de la BAD, para.4.1.6 ; 4.1.11	- Dégage l’importance de définir et mettre en œuvre des mécanismes de réclamation appropriés et accessibles, fonctionnant sous forme de comités locaux informels, composés de représentants des principaux groupes de parties prenantes. - Intègre l’examen des mécanismes de réclamation au système de suivi et d’évaluation rétrospective du plan de déplacement involontaire, afin de s’assurer que les personnes touchées disposent d’une voie appropriée pour exprimer leurs préoccupations et leurs doléances, et que celles-ci sont prises en charge à temps.
Organisation des Nations Unies (ONU)	Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l’homme des Nations unies, principes directeurs 29 à 31	- Encourage fortement l’établissement par les entreprises de mécanismes de réclamation au niveau opérationnel pour recueillir, examiner rapidement les plaintes des individus et des collectivités qui risquent d’être lésés et y remédier directement. - Décrit les critères d’efficacité qui gouvernent de tels recours non étatiques. Ces mécanismes sont non judiciaires, fondés sur le dialogue ou d’autres processus culturellement adaptés et compatibles avec les droits. Ils doivent s’arrimer au respect des droits de l’homme et peuvent faire appel au cas extrêmes à des procédures judiciaires
Asian Development Bank (ADB)	Safeguard policy statement, para 22, 60	- Stipule que le client /emprunteur doit établir et maintenir un mécanisme de règlement des plaintes a échelle de la performance environnemental du projet. Celui-ci doit être sensible au genre, compréhensible, culturellement approprié, et accessible à tous les segments des communautés affectées. L’ouverture vers d’autres recours est relevée, notamment judiciaire et administratif, un mécanisme de redevabilité fournissant un forum indépendant où les PAP peuvent soumettre leurs problèmes et doléances.
Principes de l’Equateur	Principe 6, Mécanisme de règlement des conflits	- Prône la mise en place de Mécanisme de règlement de griefs pour les projets de catégorie A et B ; Définit les contours de ce mécanisme.

Tableau 2: Résumé des guides méthodologiques pour l'élaboration d'un MGRP

Organisations	Guide méthodologique	Résumé
Société Financière Internationale (SFI)	Bonne pratique: Note sur la gestion des plaintes des Populations Affectées par le Projet	- Définit les terminologies, met en relief les principes inhérents à un MGP, les étapes clés d'élaboration, les ressources nécessaires à la gestion d'un MGP et quelques bonnes pratiques
Asian Development Bank (ADB)	Guide de gestion des conflits, para. 208	- Recommande l'identification des conflits actuels et potentiels dès les premières étapes de l'évaluation des impacts environnementaux et sociaux et des mesures de compensation/indemnisation, pour prévenir et gérer ces conflits
IPIECA	Revue des bonnes pratiques en matière de gestion des plaintes au niveau opérationnel	- Définit les critères d'efficacité d'un mécanisme de règlement des plaintes au niveau opérationnel : légitimité, accessibilité, prévisibilité, impartialité, transparence, conformité aux droits, une source d'enseignement, fondé sur le dialogue. - Etablit une corrélation entre quelques éléments de bonnes pratiques relevés et les critères d'efficacité (Exple : Disposer d'un processus de vérification garantissant le bon fonctionnement du mécanisme de règlement des plaintes)
Harvard Kennedy School	Right-compatible grievance A guidance tool for company and their stakeholders P3 et 4	- Donne une explication détaillée des critères d'efficacité (Équité, Prévisibilité, Accessibilité,...) érigés ici en principes ; - Définit les points conducteurs pour l'élaboration d'un mécanisme de règlement de plainte au niveau opérationnel - Présente les indicateurs de performance clés pour le suivi - évaluation du mécanisme (Ex. : pourcentage élevé des cas de plaintes résolues sans recours à une tierce partie, décroissance du nombre de plainte de même nature après un temps défini,)

2.2. Normes nationales en matière de gestion des requêtes et des plaintes

Au Cameroun, il n'existe pas encore de politique et de norme nationale qui définissent clairement les exigences et modalités d'un mécanisme de gestion des requêtes et des plaintes.

Cependant pour les projets entraînant des expropriations pour cause d'utilité publique, la loi n° 85-09 du 4 juillet 1985 relative à l'expropriation pour cause d'utilité publique et aux modalités d'indemnisation stipule en son article 12 : « (1) en cas de contestation sur le montant des indemnités, l'exproprié adresse sa réclamation à l'administration chargée des domaines ; (2) S'il n'obtient pas satisfaction, il saisit, dans un délai d'un mois, à compter de la date de notification de la décision contestée, le Tribunal judiciaire compétent du lieu de situation de l'immeuble ; (3) conformément à la procédure et sous réserve des voies de recours de droit commun, le tribunal confirme, réduit ou augmente le montant de l'indemnité suivant les modalités d'évaluation fixées dans la présente loi et ses textes d'application.

Dans la pratique, l'Etat est favorable à l'application des normes et bonnes pratiques internationales en la matière, et prône la recherche de compromis à l'amiable en cas de griefs ou de litige. A cet effet, certains grands projets réalisés dans le pays se sont arrimés à ces principes et ont mis en place des mécanismes de règlement de plainte. Ceux-ci ont été consultés au cours de l'élaboration de ce document.

3. COMPREHENSIONS DES LOGIQUES SOCIOCULTURELLES EN MATIERE DE GESTION DES CONFLITS DANS LA ZONE DU PROJET

La norme de performance 1 de la SFI: Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux en son paragraphe 35 stipule la mise en place d'un mécanisme de gestion des griefs qui soit approprié sur le plan culturel. Pour être en cohérence avec cette norme, les éléments portant sur l'organisation socioculturelle des différents villages de la zone du projet ont été recueillis, notamment :

- ✓ la dynamique des conflits,
- ✓ les parties prenantes locales intervenant dans la gestion des conflits,
- ✓ les modes et processus de résolution des griefs en vigueur dans ces communautés ont été recueillis.

Ces éléments vont faciliter la compréhension des logiques socioculturelles en matière de gestion des conflits et des plaintes dans la zone, et ont permis l'élaboration d'un mécanisme en cohérence avec la culture locale, accepté et porté par les populations concernées.

Par ailleurs, l'identification des causes et acteurs des conflits (types et causes) existants, ainsi que celles pressenties en lien avec le projet, a permis d'une part d'envisager des actions préventives, d'autre part de faire une typologie des plaintes potentielles. Sont présentés ci-dessous les causes de conflits pressenties en lien avec le projet. En annexe, un tableau récapitulatif de la logique de gestion des conflits dans la zone du projet.)

3.1. Les causes des conflits pressenties en lien avec le projet

Les retours d'expériences de certains projets (Lom Pangar, COTCO, construction de la nationale N° 1, etc.), ainsi que les données de terrain recueillis dans les villages de la zone du projet sur les dynamiques de conflits ont permis d'identifier les causes de conflits pressenties en lien avec le projet ; celles-ci sont cependant non exhaustives. Des pistes de solutions sont proposées dans la plupart des cas, pour les prévenir, ou pour mieux traiter les plaintes qui pourraient en découler. Comme causes pressenties on notera les insatisfactions liées: (i) au processus de bornage et de recensement des biens et personnes affectés, (ii) à la destruction ou à la profanation de lieux sacrés, (iii) à la phase de transition, (iv) à la restauration des moyens d'existence et à la réinstallation, (v) à la faible prise en compte des personnes vulnérables, (vi) aux terres de remplacement, (vii) à l'appui aux pêcheurs, (viii) à la restauration des moyens d'existence des travailleurs de la filière sable, (ix) aux actions de développement local, (x) aux actions de santé, (xi) à la gestion des afflux sociaux, (xii) au recrutement local (main d'œuvre et petites entreprises).

D'autres facteurs sources de conflits et de plaintes pourraient apparaître au cours des différentes phases de la mise en œuvre du projet et porté notamment sur :

- ✓ La contestation de la planification générale des différentes zones en dehors du lac de barrage (cas de la zone de la base vie des cadres par exemple);
- ✓ L'Etude d'impact environnemental : Contestation de l'évaluation des impacts, notamment concernant les nuisances liées à la construction (poussière, bruit, trafic) de la part de riverains immédiats des travaux ;

3.1.1. Bornage DUP et recensement des biens et personnes affectés

3.1.1.1. *Insatisfaction liée aux évaluations dans le cadre du recensement*

La zone d'intervention du projet a connu le passage de plusieurs projets structurants ayant fait l'objet d'expropriation pour cause d'utilité publique (cf. Document PEPP). Il se dégage des entretiens avec les autorités traditionnelles et les populations lors des approches des parties prenantes, que ces expériences ont négativement affecté les populations et suscitent chez elles méfiance et craintes quant au déroulement du processus pour le projet Nachtigal Amont. Des situations conflictuelles et des plaintes pourront facilement naître des interprétations (par analogie ou par assimilation) des populations, quant aux actions du projet. Ces expériences permettent d'anticiper les conflits potentiels causés par les limites imprécises des terrains et l'évaluation des mises en valeur.

3.1.1.2. *Limites imprécises des terrains*

Dans les villages de la zone du projet, les limites des propriétés foncières ne sont pas toutes matérialisées par un bornage des services du cadastre ou par la communauté. Certains propriétaires possèdent des terres en jachère ou des terres de réserve qui peuvent faire l'objet de contestation. Si le bornage inclut ces terres dans la zone DUP, les problèmes fonciers vont se poser d'une part avec le propriétaire sur l'identification des limites réelles de sa parcelle, et d'autre part entre les parties en conflits qui vont revendiquer réciproquement la portion de terre affectée.

3.1.1.3. *Contestations au cours du processus d'indemnisation et de réinstallation :*

Identification et Evaluation des biens et des mises en valeur

Mises en valeur agricoles : le mode d'évaluation (comptage des plants, taux d'occupation des cultures, évaluation de la superficie, évaluation des coûts des plants/cultures, etc.) peut être contesté par le propriétaire.

Evaluation des immobilisations : au cours de l'évaluation des biens immobiliers, la catégorisation du bâti peut être contestée par le propriétaire ; il en va de même de l'évaluation du coût du mètre carré bâti.

Absence du propriétaire pendant le recensement : il peut arriver que le propriétaire soit absent au moment des recensements pour des motifs divers en raison d'une diffusion insuffisante de l'information, ou du passage de la CCE et du consultant PAR dans les villages alors que le propriétaire se trouve hors du village.

Conflit sur la propriété d'un bien (deux personnes affectées ou plus, déclarent être propriétaire d'un même bien), les questions de successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille sur la propriété, ou sur les parts de propriété, d'un bien donné.

Pistes de solution

- Les risques de conflits ci-dessus mentionnés seront préalablement communiqués à la CCE et au consultant chargé du recensement, afin qu'ils soient pris en compte dans la méthodologie de travail.
- Les membres de l'équipe E&S devront suivre de près le travail de la CCE et du Consultant chargé du recensement et intervenir en cas de besoin pour désamorcer un conflit ;
- En cas de non résolution de conflits lors du recensement des biens et mises en valeur, l'OGRP pourra recevoir les plaintes et les traiter dans le MGRP.

3.1.2. Destruction ou profanation de lieux sacrés

Dans l'EIES, il est fait état de nombreux sites sacrés dans les villages de la zone du projet et à proximité, sites où se dérouleraient des pratiques culturelles (culte des ancêtres, pratiques magiques ou sorcellerie)⁵. Certains de ces sites se trouvent dans le TCC et pourraient être asséchés (site sacré dénommé Ilanga pour le village Bindandjengué), tandis que d'autres, comme des tombes familiales, pourraient être déplacées. Les personnes affectées ici peuvent éprouver un sentiment de peur, qui découlerait de la crainte des punitions ou des malédictions déclenchées par la colère des ancêtres pour trouble de repos des défunts. Par ailleurs, un déplacement ou la destruction de ces lieux sacrés créerait chez la personne ou les communautés concernées une impression de déracinement et de pertes de repères, source de frustrations et de tensions.

Bien qu'il soit prévu des actions pour le déplacement symbolique et/ou physique avant le début de la construction (cérémonies et rites réalisés par les communautés impliquées), des cas de mécontentements ou de frustrations peuvent subsister et engendrer des réclamations et des plaintes de la part des populations/individus concernés.

3.1.3. Phase de transition (alimentation/ nutrition, etc.)

Pendant la phase de transition, le projet met à la disposition des PAPs les appuis nécessaires pour leur permettre de subsister jusqu'à la restauration totale de leurs moyens d'existence. Si ces appuis sont insuffisants (évaluations approximatives des besoins réels et du niveau de revenu des PAPs...), mal coordonnés (fréquences et retards dans le dispatching) ou inappropriés (non adaptés aux besoins réels des PAPs), nombre de plaintes peuvent en découler au cours de cette phase de transition.

3.1.4. Restauration des moyens d'existence et réinstallation

Le projet a prévu des mesures pour assurer un accompagnement adéquat à la restauration des moyens d'existence. Toutefois, des insatisfactions pourront découler des différences de perception et d'évaluation des populations vis-à-vis des actions entreprises par le projet à cet effet, notamment en provenance :

- Des populations affectées par le projet (PAPs) : certaines PAPs peuvent s'estimer lésées au cours de l'identification et l'enregistrement des personnes affectées par les pertes d'activités (sablères

⁵Voir EIES section 6.15.1.2

pêches, agricultures...) et dans les appuis dont ils devraient bénéficier dans le cadre de la restauration de leurs moyens d'existence ;

- Des personnes déplacées et réinstallées : certaines d'entre elles pourront manifester une insatisfaction quant aux caractéristiques qu'offre le milieu d'accueil en comparaison avec le milieu de départ (proximité du site avec les services sociaux de base...).

Pistes de solution

- Le projet informera les PAPs sur son approche de restauration des moyens d'existence et les consultera sur les actions à mettre en œuvre dans ce cadre ;
- Les requêtes des populations qui vont en découler seront collectées et traitées dans le MRGP en lien avec l'équipe chargée de la restauration des moyens d'existence.

3.1.5. Faible prise en compte des personnes vulnérables

Les personnes vulnérables sont catégorisées dans le PEPP. Si elles ne sont suffisamment prises en compte dans les processus de recensement, indemnisation/compensation et restauration des moyens d'existence, des plaintes peuvent en découler.

3.1.5.1. Dimension genre

Dans la zone du projet, la terre dans les ménages appartient culturellement aux hommes, qui mettent à la disposition des femmes des parcelles pour les cultures. Si ladite parcelle se trouve dans la zone de DUP, les normes SFI prévoient des indemnisations, des compensations et des appuis à la restauration des moyens d'existence aux propriétaires et aux exploitants. A ce titre, la femme devrait avoir droit à une indemnisation pour les cultures, à une autre terre en compensation et à des appuis pour la restauration de ses moyens d'existence. Des mécontentements pourraient être observés de la part des hommes qui estimeraient illégitime l'extension de tels droits fonciers aux femmes.

Le statut matrimonial de certaines femmes s'avère parfois être un handicap pour elles, le concubinage étant une pratique assumée par bon nombre de couples dans la zone du projet. Pour les couples vivant sous ce statut, les biens sont souvent le fruit d'un effort conjoint et le droit de copropriété de la femme sur ces biens (biens immobiliers en particulier) n'est pas reconnu. Dans le cadre de ce projet, les couples ayant ce statut peuvent se trouver dans la zone de DUP et au cours du processus d'indemnisation et de compensation, les droits de la femme peuvent ne pas être pris en compte pour ce qui relève des biens du couple recensés.

Pistes de solutions

- Le système de communication qui sera mis en place encouragera l'expression des femmes afin de mieux prendre en compte leurs préoccupations et inquiétudes ;
- Des focus groups seront organisés avec les femmes d'une part, et les hommes concernés d'autre part, afin d'identifier des solutions possibles, et mieux prendre en compte les droits des femmes dans ces cas particuliers et s'assurer une gestion adéquate des plaintes qui en découleront ;
- Les conditions d'indemnisation ou de compensation doivent intégrer les droits des femmes principalement pour les aspects relatifs à l'exploitation des terres et à la propriété des biens

acquis conjointement. Il convient d'insérer cet aspect dans la méthodologie à proposer à la CCE et au consultant chargé du recensement.

3.1.5.2. Enfants nés hors mariage

Certaines familles ont des enfants nés hors mariage (fils ou petit fils–enfants de la fille célibataire) reconnus par leur père ; il arrive très souvent que ce dernier mette à leur disposition des terres, voire des biens pour une exploitation immédiate ou future (terre de réserve). Lorsque le père ou le grand-père décède, ces enfants sont souvent écartés du partage de l'héritage. Les droits de propriété sur les terres ou tout autre bien obtenus du défunt père peuvent leur être retirés par les fils dits « légitimes » et les aînés. Des frustrations et des tensions découlent souvent de ces situations et débouchent parfois sur de violents conflits intrafamiliaux. Des terres ou des biens faisant l'objet d'un tel litige peuvent se retrouver dans la zone DUP. Le processus d'indemnisation et de compensation pourrait être un élément amplificateur de ces tensions ou réveiller ces querelles familiales.

3.1.5.3. Veuves

Dans la zone Béti comme dans la zone Babouté la femme, mariée ou pas, n'a pas droit à la propriété ou à l'héritage foncier, comme évoqué plus haut. La veuve sans enfant se voit très souvent confisquer les terres ou d'autres biens de son défunt mari par les beaux frères ou les membres de la belle famille. Quand elle a des enfants, une portion de terre peut lui être accordée pour les nourrir, mais elle ne peut disposer de cette parcelle à sa guise. Dans la zone DUP, certaines terres et/ou biens immobiliers peuvent être des propriétés appartenant à des veuves mais qu'elles n'ont pas le droit d'aliéner. Si ces situations ne sont pas identifiées en amont par le projet, les veuves peuvent perdre leurs droits au cours du processus d'indemnisation.

Pistes de solutions

- Le recours des veuves au MGRP est à encourager et à faciliter à travers des campagnes d'information et de sensibilisation ciblées.
- Au cours des recensements, le projet veillera à ce que toutes les veuves vivant dans la zone DUP soient identifiées ainsi que les problèmes auxquels elles sont confrontées en lien avec le projet. Ceci permettra d'envisager des solutions appropriées pour les plaintes qui vont en découler et de traiter de façon adéquate les plaintes résiduelles.

3.1.5.4. Autres catégories de personnes vulnérables

Les autres catégories de personnes vulnérables sont les : foyers à chef monoparental, personnes âgées isolées, personnes souffrant d'un handicap physique, Personnes Vivant avec le VIH/Sida (PVVS), etc. (Cf. PEPP § Personnes vulnérables). Ces catégories sociales sont parfois sujettes à discriminations, leurs droits sont souvent bafoués (confiscation des biens par un tiers, empiètement sur les terres,...) en raison de leur vulnérabilité physique, sociale ou psychologique.

Pistes de solutions

- Identifier l'ensemble des personnes vulnérables parmi les personnes affectées par le projet et établir une relation de confiance avec elles et avec leurs familles ;

- Travailler avec leurs familles sur les questions de vulnérabilité ;
- Développer un dialogue constructif au cours duquel leurs problèmes (en lien avec le processus indemnisation et compensation), leurs besoins, leurs attentes et leurs craintes seront recueillies ;
- Effectuer des permanences auprès des personnes vulnérables pour recueillir leurs réclamations et plaintes et identifier des solutions ciblées à leurs cas ;
- Accorder une attention particulière au respect de leurs droits lors des indemnisations et compensations : cet aspect doit être inclus dans la méthodologie qui sera développée avec la CCE ;
- Définir des appuis et/ou des actions de développement spécifiques pour les personnes vulnérables dans le cadre de la restauration des moyens d'existence.

3.1.6. Terres de remplacement

Conformément aux bonnes pratiques internationales, le projet privilégiera les compensations en nature ou compensation terre contre terre pour les Personnes affectées par les pertes de terre. Dans cette perspective, les terres de remplacement seront identifiées en concertation avec les communautés hôtes et les PAPs. Cependant de par la perception des enjeux que les populations ont du projet, un refus de cession « des terres libres d'accès » peut être émis par les communautés hôtes ; de même qu'une forte spéculation foncière sur les terres sollicitées. Par ailleurs les tensions peuvent naître de la non acceptation des populations et familles hôtes, et de la non adaptation des PAPs au nouveau milieu. Les interrelations et interactions entre les communautés hôtes et les PAPs peuvent aussi engendrer de conflits, et faire l'objet des plaintes.

Pistes de solution

- Les communautés hôtes et les PAPs doivent être bien informées sur l'intérêt de l'approche terre contre terre par rapport aux indemnisations pécuniaires ;
- Au cours de l'identification des terres de remplacement il importe de prendre en compte l'organisation socioculturelle des communautés hôtes, leur capacité à accueillir, accepter et faciliter l'intégration des PAPs ;
- Les arrangements socioéconomiques et culturels seront effectués avec les parties prenantes concernées et formalisés par des accords ;
- L'OGRP travaillera en collaboration avec l'équipe en charge d'effectuer ces compensations dès la phase d'information et de mise en œuvre du processus, ceci afin d'informer les PAPs et les communautés hôte de l'existence du MGRP et de son utilisation, prévenir ou collecter et assurer le traitement adéquats des plaintes en lien avec cette action.

3.1.7. Appui aux pêcheurs

S'agissant de la pêche, l'EIES estime à environ 200 le nombre de personnes (pêcheurs et mareyeuses) investies dans cette activité dans 7 villages de la zone du projet: Nachtigal-Batchenga, Nachtigal-Ntui, Ehondo-Ndjame, Ndji, Ndokoa-Ekombitié, Ndjoré, Minkouma. Ce nombre sera mis à jour par l'étude pêche et le recensement des pêcheurs de la zone du projet. L'assèchement d'une partie du TCC et l'enneigement dans le réservoir viendront modifier cette activité : modification des espèces présentes, augmentation du niveau d'eau d'environ 11mètres au niveau du barrage, perte de 300 ha environ de zone de pêche en aval, etc. Nombre de ces personnes craignent de ne pas pouvoir s'adapter à la

nouvelle donne (nouvelle technique de pêche en eau profonde, reconversion, etc.), et perdre leur activité et les revenus qui en découlaient. Des inquiétudes sont déjà perceptibles chez les pêcheurs, de même que chez les mareyeuses et les populations locales qui s'approvisionnent auprès de ces personnes. Par ailleurs, la création d'un lac de retenue d'une superficie de 420 hectares risque d'attirer de nombreux pêcheurs extérieurs.

Dans les villages de la zone du projet, l'activité est pratiquée par quelques autochtones, des étrangers maliens et des allogènes (Baya et haoussa) venus du septentrion. Ces différents groupes ethniques en général cohabitent dans une paix apparente. Aujourd'hui, de par l'imminence du projet et les enjeux/les intérêts qu'ils suscitent (compensation et restauration des moyens d'existence...), un rejet et une exclusion des étrangers s'observent de plus en plus dans les villages. La phase d'identification et de recensement de ces pêcheurs pourraient entraîner des tensions et des frustrations d'où partiraient de nombreuses plaintes : plusieurs personnes peuvent se déclarer pêcheurs; les critères d'éligibilités contestés; l'éligibilité d'un nombre plus important d'étrangers et/ou la non éligibilité des autochtones entraîner des mécontentements et des tensions particulièrement au sein des communautés autochtones.

Piste de solutions

- L'identification des pêcheurs doit être faite de manière participative en impliquant les personnes ayant une certaine légitimité parmi les pratiquants de cette activité, les critères de sélection devront être connus de tous et la liste définitive des pêcheurs affichée.
- Les pêcheurs seront sensibilisés sur l'existence du MGRP et son mode de fonctionnement. Ils seront encouragés à saisir le mécanisme en cas de revendication ou de griefs.
- Des visites seront effectuées par les travailleurs communautaires et l'OGRP auprès des acteurs de la filières tout au long de la mise en œuvre du plan d'action pêche, ceci afin de mieux cerner les difficultés et les sources potentielles de tensions et si possibles prévenir les plaintes qui pourraient en découler ou les résoudre de manière adéquate.

3.1.8. Restauration des moyens d'existence des travailleurs de la filière sable

Pour les sablières, ce sont les villages riverains de la Sanaga avant la confluence avec le Mbam qui sont directement concernés. Les impacts sur cette activité touchent à la fois les travailleurs du sable, les exploitants, les villages, les municipalités, les services sectoriels de l'état ainsi que toute la filière de commercialisation.

La gestion des mesures d'atténuation de ces impacts peut engendrer des conflits tant à l'échelle locale que régionale. Les conflits identifiés ici sont liés à l'acquisition et à la gestion des espaces alloués à l'activité, aux délimitations imprécises des carrières de sables dans les villages et aux limites imprécises entre villages pour les carrières de sables riveraines de deux ou plusieurs villages.

Il est à noter qu'un conflit existe déjà entre les villages Ndji et Ndokoa sur les limites de leurs territoires (les exploitants de sables de ces deux villages se disputent la propriété d'une carrière de sable de Ndji).

L'étude sur les sablières qui sera lancée, fournira plus d'informations permettant de mieux appréhender l'impact du projet sur cette activité, les plaintes potentielles des acteurs de la filière, ainsi que les solutions.

3.1.9. Travaux anticipés

Les travaux de reconnaissance géotechniques sont en cours, le projet prévoit de construire la base vie des cadres, une aire des entreprises (qui abriteront entre autre les ouvriers) et d'aménager des pistes d'accès pour le chantier du barrage hydroélectrique. Au cours de la construction de ces structures des dégâts pourraient être causés lors des travaux et occasionner des tensions au sein de la communauté.

Par ailleurs des tensions peuvent également surgir des relations entre les travailleurs et les populations notamment sur les comportements inappropriés des ouvriers, en particulier si la main d'œuvre locale n'est pas privilégiée. Les relations entre les habitants de la base vie et les élèves du lycée voisin pourraient déboucher sur les détournements de mineurs, avec pour corollaire l'accentuation de comportements sexuels à risque dans le périmètre de la base vie et du lycée, les grossesses précoces et les déperditions scolaires. De même, une recrudescence de ces comportements (prostitutions délinquances) pourrait survenir aux alentours ou à l'intérieur de l'aire des entreprises, animées par un afflux de prostitués et de jeunes à la recherche d'emploi. Des plaintes pourraient donc survenir de ces interactions dans les villages concernés.

Pistes de solutions

- Une note méthodologique a été élaborée par l'équipe sociétale afin de mitiger les impacts socioéconomiques et définir les mesures à mettre en œuvre pour indemniser/compenser les personnes affectes au cours de ces travaux ;
- Des enquêtes pourront être menées avec la contribution du Délégué de l'agriculture et du développement rural de l'arrondissement pour faciliter l'identification et l'évaluation des mises en valeur agricoles potentiellement endommagées ;
- Des notes d'information sont produites pour sensibiliser les populations sur la nature des travaux, les mesures prises pour anticiper les impacts ; elles spécifient également la procédure pour les plaintes en cas de dégâts ou de besoin d'information supplémentaire.

3.1.10. Actions de développement local

3.1.10.1. Actions de développement local en rive droite

Les consultations publiques ainsi que les rencontres de prise de contact effectuées en rive droite avec les autorités administratives et les responsables des services déconcentrés de l'Etat dénotent un sentiment marqué de frustrations largement partagé dans la rive droite. Aucune infrastructure du projet (barrage, canal, usine ligne HT...) n'est implantée sur leur département, les populations se sentent lésées et mises à l'écart de retombées positives du projet. Pour elles, le projet ne profite pas de manière équitable à tous. En cela elles n'y trouvent pas leur intérêt. Elles estiment par ailleurs être dépouillées et clament l'usurpation de leur identité, (le nom Nachtigal viendrait de la rive droite selon elle). Ce sentiment est déjà palpable dans la zone de Nachtigal-Ntui où les populations estiment qu'elles ont toujours été lésées en matière d'infrastructures de développement, au profit notamment de Nachtigal-Batchenga. Ces perceptions que les populations ont du projet, ainsi que les affects qui en

découlent peuvent déboucher sur des réactions de rejet vis-à-vis du projet dans le département et susciter des plaintes chez ces populations, celles-ci jugeant insuffisants les actions de développement local réalisées dans leur localité comparativement à la rive gauche.

Pistes de solutions

- Prendre en compte la rive droite dans le plan de développement local et les actions de bonification
- Intensifier les campagnes d'information sur le projet en rive droite ;
- Mettre en place d'un dispositif spécifique au niveau du MGRP qui permette d'entrer en contact rapidement avec les plaignants de la rive droite et apporter des réponses rapides à leurs requêtes et plaintes ;

3.1.10.2. Accès à l'eau potable

L'accès à l'eau potable est l'un des problèmes les plus importants dans les villages de la zone du projet. Dans presque tous les villages visités lors de la première approche des parties prenantes, l'accès à l'eau potable a été mentionné comme une attente forte des communautés locales. Les cours d'eau et sources d'eau non aménagées constituent toujours les principales sources d'approvisionnement en eau potable. Là où on retrouve des forages, puits ou sources d'eau aménagées, ils sont bien souvent non fonctionnels ou contaminées, sans que les villages puissent s'organiser pour l'aménagement ou l'entretien.

Ainsi, en cas d'afflux de population à proximité de la zone du barrage, on pourrait observer des tensions autour des forages et des sources d'eau existantes, avec des risques de conflits liés aux longues files d'attentes ou au tarissement des sources.

Pistes de solutions

L'étude Santé commanditée par le projet proposera des options d'amélioration de la qualité de l'eau (remise en état ou construction de puits/forages, comités de gestion de l'eau...). Au-delà de ces mesures, le projet entretiendra un dialogue permanent avec les communautés locales pour prévenir et gérer les conflits liés à l'accès à l'eau potable.

3.1.10.3. L'électrification villageoise

L'électrification villageoise constitue, avec l'emploi des jeunes, la plus forte attente des populations dans tous les villages de la zone du projet⁶. Si cette attente n'est pas comblée, il y a risque d'un fort ressentiment des populations vis-à-vis du projet ; les communautés ne manqueront pas de signifier leur mécontentement au projet et aux autorités locales et nationales.

Pistes de solutions

Transmettre aux autorités compétentes (MINEE, ENEO, AER...) ... la forte attente locale en ce qui concerne l'électrification rurale dans la zone du projet (RD, RG et environs de la ligne électrique).

⁶Cf. Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) du Projet de Barrage Nachtigal Amont.

3.1.11. Actions de santé

La construction de l'aménagement devrait mobiliser plusieurs centaines de travailleurs pendant près de 5 ans, et de nombreuses affections et épidémies sont présentes dans la zone du projet (malaria, onchocercose, filarioses, maladies parasitaires, diarrhées, épilepsie, IST, etc.), dont une bonne partie est liée à l'eau à travers les insectes, l'eau potable, etc. Des risques d'épidémies au sein des camps d'ouvriers et au sein de la population alentour ou autour du réservoir doivent être anticipés. La méconnaissance des modes de transmission et de prévention des IST et en particulier du VIH/ SIDA dans la zone est également un facteur de risque manifeste.

L'accroissement du risque sanitaire est une source potentielle de conflit entre les communautés riveraines et le projet, qui se verrait ainsi accusé de propager les maladies au sein des populations locales. De telles hypothèses avaient déjà été avancées par des participants aux ateliers de restitution de l'EIES.

Pistes de solutions

- Le projet a commandité une étude Santé qui suggèrera des mesures de prévention, d'atténuation et de gestion des impacts liés au projet, mais également des mesures de bonification permettant de faire bénéficier les populations d'améliorations en matière sanitaire à coût raisonnable.
- Toutes les plaintes concernant la santé seront recevables dans le MGRP. L'information et le dialogue avec les populations seront les alternatives privilégiées pour prévenir et résoudre les conflits.

3.1.12. Gestion des afflux sociaux

La construction de la centrale hydroélectrique de Nachtigal Amont est perçue comme une immense opportunité pour des populations en quête d'emploi et pour diverses activités économiques. L'EIES a identifié et analysé les impacts négatifs de ces afflux sociaux et présenté des mesures pour les gérer. Pour approfondir la compréhension de ce phénomène, une étude⁷ va être menée pour en anticiper les conséquences tant au niveau des populations locales que sur le projet. Certains effets pourraient perturber la quiétude des populations et susciter des plaintes au regard des situations suivantes :

- La déstabilisation des foyers : situation adultérine avec les possibilités de trouble voire de séparation dans les ménages ;
- Le développement de la prostitution avec possibilité de transmission des MST et du VIH/SIDA
- Le développement de la délinquance et de l'insécurité ;
- La pression sur les ressources foncières et naturelles : en raison de l'occupation des terrains par les immigrants, la compétition accrue pour l'exploitation des ressources naturelles locales par la chasse, le braconnage et la pêche ou encore la collecte du bois de chauffe ;
- Le développement de grossesses précoces et de la délinquance juvénile dans la zone ;
- L'amplification de comportements déplacés des immigrants vis-à-vis des patriarches, des chefs de familles, des chefs de village et de la population ;

⁷ Cf. Termes de référence de l'étude pour le plan de gestion des afflux sociaux

- La propagation d'épidémies liées à l'eau et à l'hygiène.

Certains villages notamment ceux de la zone 1 (Ndokoa, Minkouma) dans l'arrondissement de Mbandjock sont déjà sujets aux afflux sociaux, ce qui fait dire au sous-préfet que son arrondissement est « le Cameroun en miniature ». La présence de l'agro-industrie SOSUCAM y a attiré une population d'origines diverses qui, aujourd'hui vit en paix. Pour lui, les chefs de villages et de communautés peuvent être responsabilisés pour gérer les nouveaux arrivants.

Pistes de solutions

- Le projet a engagé deux consultants, l'un pour étudier les afflux sociaux liés à la mise en œuvre du projet et proposer un plan de gestion de ces afflux, et l'autre pour élaborer un plan d'action Santé. Ces études vont proposer des actions à implémenter pour mieux encadrer l'afflux des populations dans la zone du projet.
- Le projet travaillera avec les autorités traditionnelles et administratives pour faciliter la gestion participative de l'afflux d'étrangers dans les villages et traiter les plaintes qui pourraient découler.

3.1.13. Recrutement local (main d'œuvre et petites entreprises)

L'emploi des jeunes dans le cadre de la construction du barrage est l'une des attentes fortes et communes à la majorité des villages enquêtés. Le projet envisage une série d'actions pour favoriser l'embauche des jeunes des villages affectés directement et indirectement. Une étude⁸ va être menée pour renforcer les mesures envisagées et assurer une mise en œuvre adéquate. Cependant, tel que mentionné dans l'EIES, le projet à la pointe de la construction des ouvrages, emploiera plusieurs centaines de travailleurs, ce qui ne répondra que partiellement à la forte attente en termes d'emploi, étant donné que la zone d'intervention du projet couvre une cinquantaine de villages avec une population estimée à plusieurs milliers d'habitants et une jeunesse globalement désœuvrée.

Dans les villages tels qu'Emana Batchenga, Ballong I, Foulassi ou encore Nkolmbene, les chefs de villages s'attendent à être fortement impliqués dans le processus de recrutement. Ceci viendrait renforcer leur positionnement et leur influence dans leurs villages respectifs et faire oublier les expériences malheureuses précédentes. Bien évidemment, certains jeunes ou adultes, pour une raison ou pour une autre, ne seront pas recrutés, et pourront nourrir des sentiments d'injustice générateurs de plaintes.

3.1.14. La méconnaissance des politiques d'aménagement et des mesures d'atténuation des impacts

Dans de grands aménagements tels que celui-ci, de nombreux plaintes et litiges résultent d'incompréhensions ou de la méconnaissance des politiques d'aménagement, d'atténuation des impacts, et du processus d'indemnisation et de réinstallation du projet, ou de conflits de voisinage parfois sans rapport avec le projet, mais qui peuvent souvent être résolus par l'arbitrage, en utilisant des règles de médiation issues de la tradition.

Ainsi, de nombreux litiges peuvent être résolus :

⁸ Cf. Termes de référence de l'étude et plan d'action des capacités locales et de la main d'œuvre

- par des explications supplémentaires (par exemple, expliquer en détail comment le Projet a évalué les impacts environnementaux et prévu les mesures d'atténuation ou comment calculé l'indemnité du plaignant et lui montrer que les mêmes règles s'appliquent à tous),
- par l'arbitrage, en faisant appel à des anciens ou à des personnes respectées dans la communauté tout en lui étant extérieure.

3.2. Les acteurs et systèmes existants de la gestion des conflits (coutumiers et légaux)

3.2.1. Acteurs intervenant dans la gestion des conflits dans la zone du projet

Plusieurs acteurs interviennent dans la gestion des conflits en fonction des parties en conflit, de la nature et de la gravité du conflit, et de l'accessibilité des différentes instances. Le tableau ci-dessous présente une brève description de ces acteurs, leur rôle, leur importance et leur niveau d'intervention potentielle dans le MGRP.

Tableau 3 : Acteurs intervenant dans la gestion des conflits dans la zone du projet

Acteurs	Rôles dans le mécanisme de gestion des conflits à l'échelle locale	Importance et influence dans la gestion des conflits	Niveau d'intervention dans la gestion des conflits	Rôle potentiel dans le MGRP
Les populations locales (autochtones, allogènes, étrangers)	<ul style="list-style-type: none"> - Acteur sujet ou objet de conflit ; - Assistent aux sessions de tribunal traditionnel ou coutumier 	<ul style="list-style-type: none"> - Acteurs incontournables : leur polarisation cristallise les conflits, les aggrave et les pérennise, - Peut être entendue au cours des palabres, - leur participation aux sessions directes de gestion des griefs donne une certaine transparence et équité au processus 	<ul style="list-style-type: none"> - Tous les niveaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation et communication participation à l'identification des solutions aux griefs - Source d'informations pour l'élaboration du MGRP opérationnel
Tierce personne ou personne morale (OBC, ONG, ...)	<ul style="list-style-type: none"> - Médiateur encore appelé « faiseur de paix » dans certaines localités, - Témoin dans la réalisation de certaines actions du projet - Agent de médiation indépendant 	<ul style="list-style-type: none"> - Agent privilégié, du fait de la confiance dont il jouit et de l'ampleur de ses réseaux de relations. - Personne neutre, de par sa connaissance des techniques et rouages de la médiation et son expérience en la matière. - Peut désamorcer les conflits les plus sérieux et les plus complexes. 	<ul style="list-style-type: none"> Premier recours 	<ul style="list-style-type: none"> - Personne-ressource pour l'enquête sur la vérification de la plainte - Membre du comité de médiation
Autorité religieuse	<ul style="list-style-type: none"> Conciliateur, modérateur : écoute, conseille, apaise les tensions, tempère les parties en conflit 	<ul style="list-style-type: none"> - Acteur important dans la gestion des conflits du fait de la confiance dont ils jouissent et de l'ampleur de leurs réseaux de relations - Peut atténuer ou empêcher que le conflit dégénère. 	<ul style="list-style-type: none"> Premier ou deuxième recours en général 	<ul style="list-style-type: none"> - Informe, sensibilise et éduque la population sur les questions de paix et fraternité
Chef de famille	<ul style="list-style-type: none"> - Chef de famille ou chef de clan, préside au conseil de famille en cas de conflit, - Détient le dernier mot et la décision finale dans sa famille 	<ul style="list-style-type: none"> - Acteur très influent chez les Béti de la Lékié, respecté et craint dans la communauté - Personne la plus sollicitée au niveau familial, détient la décision finale dans son clan en cas de conflit. 	<ul style="list-style-type: none"> Premier ou deuxième recours dans la Lékié 	<ul style="list-style-type: none"> - Membre du comité de médiation - Source d'informations pour l'élaboration du MGRP opérationnel

Mécanisme de Gestion des Requêtes et des Plaintes (MGRP)

Acteurs	Rôles dans le mécanisme de gestion des conflits à l'échelle locale	Importance et influence dans la gestion des conflits	Niveau d'intervention dans la gestion des conflits	Rôle potentiel dans le MGRP
				- Facilite la mise en relation entre le plaignant et l'ORGP
Notable	<ul style="list-style-type: none"> - Président du tribunal coutumier ou du tribunal de premier degré, assesseur - Siègent aux côtés du chef du village pour trancher les litiges 	<ul style="list-style-type: none"> - A voix délibératoire au tribunal coutumier - Sollicité très rarement de manière directe dans la résolution des conflits par les populations 	Premier ou deuxième recours en général	<ul style="list-style-type: none"> - Membre du comité de médiation, - Facilite la mise en relation entre le plaignant et l'ORGP
Chef de village ou de groupement	<ul style="list-style-type: none"> - Autorité traditionnelle supérieure au niveau des villages. - Délibère et tranche les litiges en vertu de la loi coutumière au niveau du village. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participe à la délibération et prononce le verdict final en vertu de la loi traditionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Premier ou deuxième recours dans la Lékié - Troisième recours, - Particulièrement pour les Babouté de la Haute Sanaga 	<ul style="list-style-type: none"> - Membre du comité de médiation, - Source d'informations pour l'élaboration du MGRP opérationnel. - Facilite la mise en relation entre le plaignant et l'ORGP
Sous-préfet	<ul style="list-style-type: none"> - Assure l'intérim ou la vacance du président du tribunal de premier degré, - Résout à l'amiable les litiges des populations et des chefs de son arrondissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Plus haute autorité administrative au niveau de l'arrondissement, - Autorité et influence légitimées reconnues et acceptées par tous (autochtones, allochtones, chef de village, patriarches). - Sollicité à la fois par les chefs et les populations en cas de conflit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Troisième recours majoritairement dans la Lékié et le Mbam et Kim, - Premier recours pour les allogènes particulièrement sur les questions foncières, - Quatrième recours pour les autochtones Babouté de la Haute Sanaga 	<ul style="list-style-type: none"> - Source d'informations pour l'élaboration du MGRP opérationnel - Membre de la commission de recours
Président de la CCE régionale ou départementale	<ul style="list-style-type: none"> - Procède à la vérification et propose des solutions aux revendications relatives aux indemnisations pour cause d'utilité publique 	<ul style="list-style-type: none"> - Sollicité à la fois par les populations, les chefs et le sous-préfet pour la gestion des plaintes découlant du processus d'indemnisation pour cause de DUP, - Autorité et influence légitimes et reconnues par tous (autochtones, allochtones, chef de village, patriarches) 	<ul style="list-style-type: none"> - Premier recours pour les opérations de recensement et d'indemnisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Conseils et appuis au comité de médiation dans résolution, des plaintes - Reçoit les plaintes des PAP relatives aux indemnisations et facilite la recherche des solutions
Président du Tribunal coutumier	<ul style="list-style-type: none"> - Statue et tranche des litiges de façon formelle en référence au droit coutumier, - Conseille les chefs de villages dans la gestion des conflits locaux 	<ul style="list-style-type: none"> - A l'échelle de l'arrondissement, - Reconnue dans le système judiciaire pour résoudre les conflits locaux selon le droit coutumier, 	<ul style="list-style-type: none"> - Dernier recours à l'échelle de l'arrondissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilite la mise en relation entre le plaignant et l'ORGP - Membre du comité de médiation dynamique - Source d'information sur la mise en œuvre du MGRP
Président du Tribunal de 1ère Instance	<ul style="list-style-type: none"> - Juridiction de droit moderne de gestion des conflits - Tranche les litiges en application du droit civil 	<ul style="list-style-type: none"> - Pouvoir et autorité légitime pour statuer et trancher 	<ul style="list-style-type: none"> - Ultime recours 	<ul style="list-style-type: none"> - Peut être consulté en cas de besoin pour des questions de droit moderne - membre du comité de médiation
Maire	<ul style="list-style-type: none"> - Conciliateur, modérateur : écoute, conseille, apaise les tensions, tempère les parties en conflit 	<ul style="list-style-type: none"> - autorité locale reconnue, est sollicité par les populations pour la médiation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Premier recours 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilite la mise en relation entre le plaignant et l'ORGP ? - Membre de la commission de recours

Acteurs	Rôles dans le mécanisme de gestion des conflits à l'échelle locale	Importance et influence dans la gestion des conflits	Niveau d'intervention dans la gestion des conflits	Rôle potentiel dans le MGRP
Délégués des services déconcentrés de l'Etat	Médiateurs, modérateurs, conseillent et apaisent les tensions notamment dans les activités des sablières et les activités agropastorales	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités administratives reconnues de leurs rôles et attributs comme agents de l'état. - Participent activement à la résolution des conflits dans leur champ de compétence 	<ul style="list-style-type: none"> - Premier recours 	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitent la mise en relation entre le plaignant et l'ORGP - Peuvent être consultés en cas de besoin pour des questions relevant de leur domaine de compétence

3.2.2. Systèmes coutumiers de gestion des conflits

Pour la gestion de leurs conflits, les populations locales font appel - selon les cas – à une tierce personne, au chef de la grande famille (clan), au chef de village, à des dignitaires influents du village, aux autorités administratives, au tribunal coutumier et au tribunal de droit civil. Mais, tout le système est conçu pour gérer les conflits à l'amiable par voie de conciliation et éviter autant que faire se peut le recours au tribunal de droit moderne. Il est mis en place une collaboration formelle entre les autorités traditionnelles et les autorités administratives, pour non seulement réduire les plaintes mais aussi et surtout rester dans la dynamique de conciliation qui respecte la trajectoire reconnue. La trajectoire de recours empruntée n'est pas systématiquement la même, mais d'une manière générale, en cas de litiges, les populations utilisent des négociations ciblées, des médiations, des palabres traditionnelles ou de la conciliation.

3.2.2.1. Négociations ciblées

Au niveau des villages, il s'agit d'un arrangement à l'amiable par l'intermédiaire d'un tiers. Celui-ci viendra écouter, discuter et tenter de faire entendre raison aux protagonistes. Cette personne peut être un membre de la famille ou un ami ayant une certaine aura auprès des deux personnes pour influencer sur leur décision. Elle va chercher à trancher le problème sur le fond en essayant de décoder les besoins et intérêts individuels et communs, plutôt que de chercher directement des solutions par le troc ou des concessions. Si les termes de l'arrangement satisfont aux deux parties, chacune d'elle prend la résolution de les respecter et le conflit s'arrête parfois autour d'un repas ou d'un verre offert par les deux parties ou l'une d'elles.

3.2.2.2. Médiation

Si le grief persiste, les protagonistes se réfèrent au conseil de famille présidé par le chef de famille (assisté par les patriarches) en tant qu'instance de médiation, principalement pour les conflits intra-claniques ou familles : les questions de succession, d'héritage et de partage de biens, les questions foncières, etc. La plainte exprimée oralement sera portée à l'attention du chef de famille. Celui-ci convoquera les deux parties pour les écouter, tentera une première conciliation, en cas d'échec, puis réunira un conseil de famille. Notons que les parties sont tenues d'offrir à boire et à manger à toute l'assistance. Très souvent, le problème est résolu à ce stade. Si tel n'est pas le cas, c'est au chef de famille ou au plaignant de porter la plainte non résolue auprès du chef de village. Précisons ici que lorsque le plaignant outrepassé le chef de famille et dépose sa plainte directement auprès du chef de village, ce dernier la renvoie souvent au niveau du cercle familial pour respecter et légitimer cette instance, ménager et responsabiliser les chefs de famille. Mais ce renvoi n'est pas systématique, il

dépend de la nature du conflit, de l'importance des grandes familles considérées dans l'organisation sociale du village, ainsi que du plaignant en tant qu'acteur social.

3.2.2.3. Palabres traditionnelles

Le décret n° 77/245 de juillet 1977 portant organisation des chefferies traditionnelles au Cameroun définit dans ses articles 19 à 26 les attributions et les avantages attachés à la fonction de chef traditionnel. En tant qu'auxiliaire de l'administration, une des attributions spécifiques qui lui est assignée est « de concourir, sous la direction des autorités administratives, au maintien de la paix et de l'ordre public ». A cet effet, il doit, conformément à la coutume, procéder à des conciliations ou arbitrages entre ses administrés. Les populations de la zone du projet sont assez édifiées sur ce rôle et en général, elles portent leur griefs et plaintes auprès du chef de village.

En zone Mvouté ou en zone Bété, deux types de chefferies ont été identifiés :

- Les chefferies de 2^e degré, administrées par des chefs de groupement dont le territoire de compétence englobe au moins deux chefferies de 3^e degré. Le chef de groupement est assisté dans l'exercice de sa fonction par un conseil de notables (chefs de villages de 3^e degré ou hauts dignitaires du village) nommé par ses soins. Dans la zone du projet, huit groupements ont été dénombrés. Il est ressorti des visites menées au cours de la première approche des parties prenantes que ces chefs organisent des rencontres périodiques (mensuelles en général) pour la gestion des affaires du groupement. La gestion des conflits s'inscrit dans l'agenda de ces rencontres, notamment les cas de plaintes non résolues au niveau du village et des conflits entre villages voisins.
- Les chefferies de 3^e degré, dont le territoire de commandement est le village. Le chef à la tête de cette entité territoriale est accompagné dans cette tâche par un collège de notables (cinq à douze selon les villages) choisis au sein des grandes familles, des secteurs, des blocs⁹ ; ou des communautés qui constituent le village (comme c'est le cas dans le village Ndokoa). En fonction des villages, ces notables peuvent siéger dans leur totalité ou en nombre restreint pour la gestion des conflits. Dans les villages organisés en blocs, en secteurs, ou en communautés, le chef de village responsabilise les chefs de ces subdivisions villageoises pour la gestion des plaintes. Seules les plaintes non résolues ou les conflits entre ces entités sont soumis à son attention.

Certains villages se sont inspirés de la configuration du tribunal coutumier pour organiser leur mode gestion des plaintes. Dans ces villages, il est mis en place au sein de la chefferie un comité pour la gestion des plaintes. Il comprend un « président du tribunal traditionnel » (qui peut être le chef de village comme à Eman Batchenga, ou un notable désigné par le chef de village comme à Minkouma), un secrétaire, deux ou trois notables qui ont rôle d'assesseurs comme à Olembé et à Ezezang Mendoum. Lorsqu'il n'est pas président du tribunal traditionnel, le chef de village en est membre honorable et a voix délibératoire. Dans les autres villages, tous les notables peuvent faire partie du comité de gestion des conflits présidé par le chef de village. Les sessions de résolution des conflits se tiennent selon un calendrier hebdomadaire bien défini dans chaque village ; elles sont ouvertes à la population pour les débats et les descentes de terrains. Les délibérations se font en comité restreint,

⁹Le bloc est une subdivision territoriale à l'intérieur d'un village pour une gestion plus aisée surtout en zone urbanisée : le village Ballong I par exemple compte quatre blocs et cinq sous-familles, Nkozoa quant à lui comprend trois secteurs regroupant cinq blocs.

exception faite du village Nkolmekok où les populations participent à la délibération, hormis les plaignants et leurs familles ou relations.

En général, les étapes de traitement des plaintes sont les mêmes dans tous les villages, seules les modalités pratiques à remplir par les deux parties et les délais varient en fonction des villages :

- Dépôt de la plainte et convocation de la partie accusée : La plainte (orale ou écrite) peut être déposée tous les jours au niveau de la chefferie, contre une somme qui varie de 1000 FCFA à 2500 FCFA en fonction des villages. La partie accusée reçoit une convocation le même jour ou le lendemain, et a une à deux semaines pour y répondre et s'acquitter de la même somme.
- Première audience : au cours de cette première audition, les deux parties sont en présence du chef du village qui tente une première conciliation. En cas d'échec, une date de tenue des palabres leur sera communiquée, ainsi que les modalités pratiques y afférentes.
- Tenue de session et descente de terrain pour investigation (litiges fonciers): selon les villages, chaque partie doit apporter 5 000 FCFA à 25 000 FCFA, 2 à 5 casiers de bière et jus, une à deux marmites de nourriture, 10 à 20 litres de vin de palme, 2 à 4 bouteilles de vin rouge pour l'assistance.
- Production du procès-verbal : à l'issue de chaque palabre un procès-verbal est rédigé, saisi et imprimé. Une copie est remise à chaque partie, et un autre est archivée par le chef de village ou le président du comité de gestion des plaintes. Pour l'établissement de ce document, il est demandé une somme allant de 2 000 FCFA à 5 000 FCFA par partie au titre des frais de signature.

Dans les villages de la zone du projet, le traitement d'une plainte, du dépôt à la clôture, toutes dépenses prises en compte à l'échelle locale, variera entre 45 000 FCFA à 134 000 FCFA. Au niveau du groupement le coût, encore plus élevé est de l'ordre de 150 000 à 200 000 FCFA. Lorsque ces instances ne donnent pas satisfaction aux parties, celles-ci peuvent se référer à l'autorité administrative en la personne du sous-préfet. Le déplacement d'un sous-préfet pour la résolution d'un conflit demande des frais encore plus élevés pour le plaignant, mais s'inscrit aussi dans une optique de conciliation. Lorsqu'un individu saisit directement le sous-préfet sans passer par l'instance villageoise, celui-ci renvoie presque systématiquement le concerné au niveau de la chefferie ou fait appel au chef de village pour l'assister et le conseiller dans le règlement du litige.

Bien que les étapes de gestion des conflits soient les mêmes dans les deux grandes zones ethniques du projet (Mvouté et Béti), on note cependant des nuances majeures. Chez les Béti de la Lékié où l'influence et l'autorité des chefs supérieurs traditionnels sur les populations est très relative, la gestion des conflits sera intrafamiliale suivant le canal du conseil de famille. Lorsque le chef de famille est sollicité, il implique fortement la population pour réduire les vellétés de contestation. Notons également que les populations de la région pratiquent majoritairement la religion chrétienne. Leur proximité avec les autorités religieuses fait de ces dernières des interlocutrices privilégiées dans le désamorçage ou la gestion des conflits par l'écoute, les conseils, la médiation entre les parties, et la sensibilisation au cours de leurs homélie.

En zone Babouté (Ndokoa, Ndjoré) par contre où l'autorité du chef est plus reconnue, les populations le consultent en général avant de soumettre un conflit au sous-préfet. Notons cependant que dans certains cas, notamment ceux des conflits fonciers entre autochtones et allochtones, les allochtones redoutent la partialité du chef ou du chef de famille et préfèrent directement recourir au sous-préfet.

On notera que dans ces localités, les recours sont nombreux : le conseil de famille, le tribunal traditionnel, l'instance administrative, et les coûts de traitement d'une plainte élevés pour les villageois. Ceci traduit une volonté collective de dissuasion visant à, d'une part limiter les situations conflictuelles, favoriser le recours aux instances familiales, éviter les plaintes fantaisistes, et d'autre part réduire la probabilité d'un recours aux instances judiciaires de droit moderne plus coûteuses et aux fins plus éprouvantes pour les deux parties (perte de temps, d'argent et possibilité de d'emprisonnement).

3.2.3. Systèmes légaux de gestion des conflits

Le système judiciaire camerounais repose sur la coexistence de trois systèmes juridiques : les juridictions de droit moderne appliquant le droit civil introduit par la France, le système de la Common Law introduit par la Grande-Bretagne, les juridictions traditionnelles appliquant le droit coutumier local. Les deux premiers, par leur structure et leurs règles de fonctionnement répondent aux exigences universelles de l'Etat Nation. Les systèmes de droits traditionnels sont ceux dont les modes de formation et de légitimation ainsi que les règles et procédures sont rattachés à un groupe clanique ou ethnique.

Les juridictions de droit moderne comprennent : une Cour Suprême (CS), des Cours d'Appel (CA), des Tribunaux de Grandes Instances (TGI), des Tribunaux de Premières Instances (TPI) et des Tribunaux de Premier Degré (TPD). La sphère de compétence de ces juridictions épouse la répartition géographique des circonscriptions administratives. En effet, on a le TPI au niveau de l'arrondissement, le TGI au niveau du département, la CA au niveau de la région et la CS au niveau national. Ces juridictions s'appuient non seulement sur le code civil mais aussi sur le code pénal.

3.2.3.1. Échelle locale

L'article 1^{er} du décret N° 69/DF/544 du 19 décembre 1969 portant organisation judiciaire de la procédure devant les juridictions traditionnelles du Cameroun oriental prévoit deux juridictions traditionnelles : le tribunal de premier degré et le tribunal coutumier. Dans la partie francophone, le décret N° 71/DF/607 du 03 décembre 1971 sur l'organisation de la procédure devant les cours traditionnelles, soumet la juridiction des cours coutumières au consentement des deux parties, en particulier le défendeur.

Le tribunal coutumier s'étend aux communautés traditionnelles. Il est compétent pour connaître des actions en recouvrement des créances civiles et commerciales, des actions en réparation des dommages matériels et corporels et des litiges d'ordre contractuel. Le tribunal de premier degré exerce également les compétences du tribunal coutumier dans les territoires qui ne disposent pas de tribunal coutumier¹⁰.

Au Cameroun, précisément dans la zone du projet, les populations peuvent faire recours aux juridictions de droit moderne appliquant le droit civil notamment les tribunaux de premier degré, lorsque ceux-ci restent essentiels pour l'accès à des mesures de réparation ou lorsqu'il n'y a pas d'autres possibilités de recours.

¹⁰ Article 4 du décret n° 69/DF/544 du 19 Décembre 1969.

3.2.3.2. Echelle de l'arrondissement, du département et de la région

Un TPI est créé par arrondissement, toutefois, suivant les nécessités de service, le ressort dudit tribunal peut être étendu à plusieurs arrondissements. Il est compétent pour connaître des affaires et procédures relatives à l'état des personnes, à l'état civil, au mariage, au divorce, à la filiation, aux successions et aux droits réels immobiliers.

Le TGI couvre le ressort du département, et sa compétence territoriale peut en cas de nécessité être étendue à plusieurs départements. Il est compétent :

- en matière pénale pour connaître des crimes et délits connexes ;
- en matière civile, commerciale et sociale, lorsque le montant de la demande est supérieur à 10 millions de FCFA ; en matière civile pour connaître des actions relatives à l'état des personnes, à l'état civil, au mariage, au divorce, à l'affiliation, à l'adoption et aux successions.

La Cour d'Appel, instituée au niveau de la région, est l'instance judiciaire la plus élevée. En tant que juridiction de deuxième degré, elle statue sur les appels des décisions rendues par les TPI et les TGI. Ses décisions ou arrêts sont susceptibles de pourvoi en cassation devant la Cour Suprême.

3.2.3.3. Echelle nationale

L'article 38 de la loi constitutionnelle du 18 Janvier 1996 révisée déclare que « la Cour Suprême est la plus haute juridiction de l'Etat en matière judiciaire, administrative et de jugement des comptes ». Elle est l'organe de contrôle du système judiciaire camerounais et son ressort territorial est toute la République. Elle est constituée de trois chambres à savoir la chambre judiciaire, la chambre administrative, la chambre des comptes. Elle fonctionne également comme un troisième degré de juridiction c'est-à-dire qu'elle peut casser un arrêt et statuer.

3.2.4. Recours pour la gestion des conflits liés à l'indemnisation dans les zones de DUP

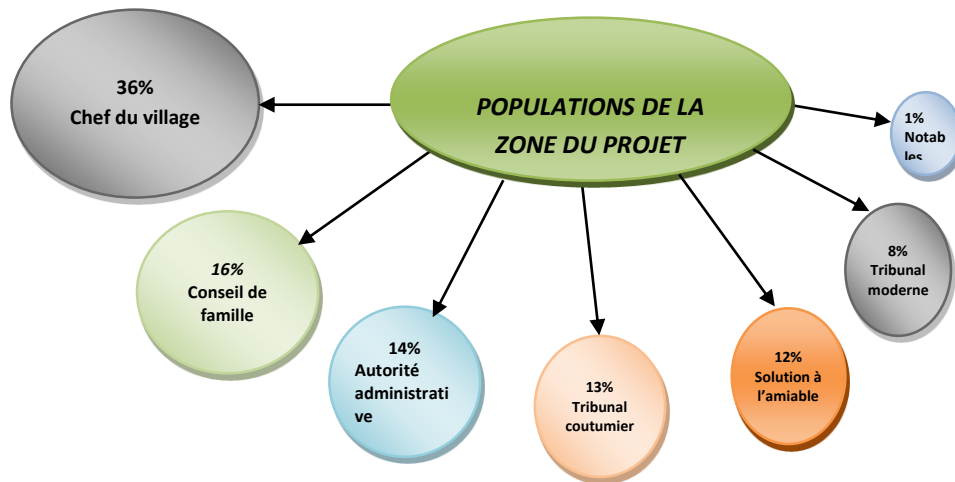
Les recensements et les indemnisations pour cause d'utilité publique font souvent l'objet de plaintes des populations. Celles-ci saisissent le Président de la Commission Constat Evaluation (CCE) en la personne du Gouverneur lorsque la CCE est régionale. Elles peuvent le faire directement ou à travers les sous-préfets et chefs de village. Ce dernier met en place une commission d'enquête qui effectuera sur place des investigations et des réévaluations pour apporter des éléments factuelles et aider le président à statuer. A titre d'exemple, la construction de la route Obala-Batchenga-Nanga-Eboko a suscité de nombreuses plaintes des PAPs. Celles-ci ont été adressées au Préfet, président de la CCE départementale. D'une manière générale, le recours aux autorités administratives reste fréquent pour les litiges fonciers (doubles ventes, empiètement sur les terres autrui, accaparement de terre par des élites influentes,...), le recours judiciaire étant souvent le dernier, mais peut aussi dans des très rares cas être le premier.

Les enquêtes menées au cours de l'EIES et de l'EBC, fournissent quelques données chiffrées sur les différentes instances auxquelles recourent les ménages pour résoudre les conflits fonciers. Selon la nature et la gravité des différends, ils font appel :

- au chef du village (36 %) ;
- au conseil de famille (16 %) ;
- aux autorités administratives que sont les sous-préfets ou le chef de District (14 %) ;

- au tribunal coutumier (13 %) ;
- à l'arrangement à l'amiable (12 %) ;
- directement au tribunal moderne (8 %) ;
- aux notables dans les villages où la notabilité est fortement représentée et influente (1%).

Figure 1 : Représentation graphique des recours aux mécanismes locaux dans la zone du projet.



Pour que le MGRP soit en cohérence avec les systèmes locaux de gestion des conflits existants, il doit s'appuyer sur les acteurs locaux clés que sont : les sous-préfets, les chefs de village ou les chefs de familles, les notables, les autorités religieuses, et les tierce personnes les plus sollicités pour trancher les litiges à l'amiable. A ce titre, ces acteurs seront fortement impliqués dans le MGRP, tant au niveau de la conception que de la mise en œuvre et du suivi, notamment pour les aspects liés à la communication (sensibilisation et information, dialogue avec les parties prenantes), la collecte des plaintes et les premières investigations, l'identification des membres des comités de médiation, la mise en place de ces comités et leur fonctionnement.

4. MECANISME DE GESTION DES REQUETES ET DES PLAINTES (MGRP)

4.1. Objectif du mécanisme de gestion des requêtes et plaintes

Les objectifs globaux de ce MGRP sont de favoriser le dialogue et l'engagement des parties prenantes dans la mise en œuvre du projet, de contribuer de façon efficace à réduire ou gérer les risques sociaux qui découleront de sa mise en œuvre, de traiter de manière juste et digne les personnes affectées par le projet, et de faciliter l'insertion harmonieuse du projet dans son milieu d'accueil.

De manière spécifique, ce mécanisme vise à :

- Favoriser le recours aux procédés non judiciaires pour les questions liées au projet ;
- Informer les personnes et les groupes affectés ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer leurs préoccupations aux représentants du projet ;
- Encourager la libre expression des requêtes, griefs, des réclamations, des problèmes et des préoccupations se rapportant au projet par les communautés et les personnes affectées ;
- Mettre à la disposition des individus et des communautés un dispositif accessible et culturellement acceptable pour leur permettre d'exprimer leurs préoccupations de manière transparente ;
- Traiter de manière efficace, juste, impartiale et transparente les requêtes et plaintes des personnes affectées par le projet ;
- Contribuer à instaurer et à améliorer sur la durée une relation de confiance et de respect mutuel avec les parties prenantes.

4.2. Principes

Les Nations Unies ont défini des critères d'efficacité pour les mécanismes de réclamations non judiciaires. Ceux-ci seront pris ici comme principes et vont gouverner nos actions au cours de l'élaboration et de la mise en œuvre du MGRP. Nous nous en servirons également comme base conceptuelle pour la définition des indicateurs de performance du système de suivi-évaluation du mécanisme. Ces principes sont les suivants :

Légitimité : le mécanisme de traitement des plaintes suscite la confiance, l'acceptation, la reconnaissance et l'adhésion des groupes d'acteurs auxquels il s'adresse.

Accessibilité : il est communicable et communiqué à tous les groupes d'acteurs auxquels il est destiné et fournit une assistance suffisante à ceux qui se voient opposer des obstacles particuliers pour y accéder. Il est compréhensible par tous, même par des personnes illettrées, n'impose aucun coût et est sans risque de représailles pour le plaignant.

Prévisibilité : le mécanisme prévoit une procédure clairement établie assortie d'un calendrier indicatif pour chaque étape, un descriptif précis des types de procédures et des moyens de suivi de sa mise en œuvre.

Équité : ce dispositif s'assure que les parties requérantes ont un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux compétences nécessaires à la mise en œuvre d'une procédure de réclamation dans des conditions impartiales, avisées et conformes.

Transparence : le MGRP fournit aux parties prenantes du projet des informations sur sa conception son fonctionnement, l'issue des plaintes traitées et des résultats réalisés.

Compatibilité avec les droits : le mécanisme veille à ce que l'issue des recours et les mesures de réparation soient compatibles avec les droits de l'homme internationalement reconnus.

Amélioration continue : le projet s'appuie sur les mesures pertinentes pour tirer des enseignements propres à améliorer le mécanisme et à prévenir les réclamations et atteintes futures.

Fondé sur la communication, la participation et le dialogue : le mécanisme requiert la participation des communautés et des autres parties prenantes au cours de sa conception, de sa mise en œuvre et

de son suivi. A cet effet, ce mécanisme doit inclure un système de communication et de consultation éclairée pour les groupes et individus affectés, en mettant l'accent sur un dialogue concernant les moyens d'examiner et de résoudre les plaintes.

4.3. Cible

Ce mécanisme est destiné :

- Aux personnes concernées par les mesures d'indemnisation/compensation et de réinstallation
- Aux acteurs intervenant dans les actions de développement socioéconomique
- Aux personnes et groupes vulnérables concernés par le projet : ceux dont le revenu est en-deçà du seuil de pauvreté, les personnes sans ressource foncière, les personnes âgées, les femmes et les enfants, les minorités ethniques, religieuses et linguistiques marginalisées, les personnes fragiles sans titres légaux sur des biens qu'elles exploitent (usufruitiers), et les femmes-chefs de famille, les communautés les plus démunies et marginalisées.
- Aux populations des communautés hôtes.
- A toute autre partie prenante du projet.

4.4. Critères de validité de la plainte

4.4.1. Eligibilité de la plainte ou de la requête

Le traitement de la plainte passe par deux filtres : l'admissibilité et la vérification de son caractère fondé.

Recevabilité et admissibilité de la plainte

Dans le cadre de ce projet, les plaintes, revendications, requêtes, malentendus ou réclamations factuelles ou perçues comme telles en lien direct ou indirect avec le projet sont considérés comme recevables et doivent être pris en compte dans la procédure de traitement des plaintes. Un premier niveau de tri permet de déterminer l'admissibilité de ces plaintes.

Sera considérée comme admissible dans ce MGRP toute plainte qui se rapporte directement aux engagements, aux activités, aux impacts, ainsi qu'à la responsabilité et au mandat du projet.

Les plaintes « non admissibles » sont celles dont l'objet n'a aucun lien avec le projet ou ses impacts, ou celles qui sont hors de son mandat. Une enquête permettra de déterminer si celles-ci sont fondées ou non.

Plainte fondée, plainte non fondée

Ce MGRP tient pour « fondées » toutes les plaintes admissibles qui ont fait l'objet d'une investigation et dont les résultats viennent attester de la véracité des faits décrits. Une analyse initiale permettra d'évaluer les différents niveaux d'interrelation et d'interaction du plaignant, ses intérêts, son influence

avec le projet au regard de l'objet de la plainte. Elle viendra valider le caractère fondé de la plainte et en déterminer le niveau de gravité.

4.4.2. Niveau de gravité

L'analyse des parties prenantes prévaut pour identifier, définir le niveau de gravité et prévenir les plaintes potentielles par catégories identifiées. Trois niveaux permettent de distinguer la gravité des plaintes dans ce mécanisme : les plaintes de gravité mineure, moyenne, ou majeure.

- Une plainte est de gravité majeure lorsque les parties prenantes émettrices ou impliquées dans les différends ont des intérêts importants dans le projet et/ou une capacité forte d'en influencer positivement ou négativement les résultats et si elles sont impactées directement par le Projet. Toutes les plaintes relatives aux processus d'indemnisation et compensation sont considérées comme majeures.
- Une plainte sera de gravité moyenne lorsqu'elle est liée aux impacts indirects du projet, touche des sujets prioritaires pour la communauté (éducation, santé, emploi, eau potable, pouvoir d'achat, etc.). Ces plaintes ne conditionnent pas la réalisation effective du projet mais peuvent fortement influencer l'insertion harmonieuse du projet dans son environnement et être préjudiciable au bon déroulement de ses activités dans les communautés.
- La gravité sera considérée comme mineure si les intérêts sont faibles et le champ que couvre la plainte, peu étendu. Elle est bien entendu en lien avec le projet, mais n'affecte ni la mise en œuvre du projet, ni son insertion sociale. On mentionnera ici les besoins d'information complémentaires sur le projet, les malentendus et revendications mineurs.

4.5. Canaux disponibles pour déposer une plainte

Les plaintes peuvent être émises dans toutes les langues locales de la zone d'intervention du projet, de même que dans les langues officielles du pays (français et anglais). Les plaintes exprimées dans une langue autre que les langues officielles du pays par des PAP seront également prises en considération. Les individus peuvent émettre leurs plaintes par écrit ou oralement par téléphone (appel ou message), ou par personne interposée. Le projet propose aux individus deux options pour déposer leurs plaintes.

4.5.1. Les bureaux de l'équipe environnementale et sociétale du projet (E&S) sis à Batchenga

Un bureau des requêtes et des plaintes est ouvert au sein des locaux de l'équipe E&S, pour la collecte et le traitement des plaintes, il est géré par l'Officier de Gestion des Requêtes et Plaintes (OGRP). Les préoccupations, doléances, réclamations, revendications, questions et problèmes des parties prenantes y sont reçus oralement en face à face, par téléphone (SMS y compris), par écrit (lettre saisie ou manuscrit) puis reportés sur une fiche adhoc et enregistrés dans la base de données. Une boîte à plainte y sera également installée pour ceux qui veulent garder l'anonymat ou qui arrivent au bureau des plaintes en dehors des heures d'ouverture. Il sera également possible de formuler une plainte en ligne à partir du site internet du projet.

4.5.2. Des permanences des membres de l'Equipe E&S

Les membres de l'équipe E&S vont mener des permanences dans les villages affectés pour collecter les plaintes de personnes qui, pour une raison ou une autre, n'auront pu se rendre au bureau de

l'équipe E&S. Ces permanences seront planifiées à l'avance et les populations, seront tenues informées des calendriers, lieux et horaires de passage. Ces permanences accorderont une attention particulière aux personnes vulnérables ; et seront effectuées par l'OGRP et/ou les travailleurs communautaires, principalement pour les zones les plus éloignées des bureaux de l'équipe E&S (Batchenga), telles que celles situées en rive droite.

Au cours de leurs permanences, les travailleurs communautaires effectueront des visites régulières auprès des PAP. A cette occasion, ils recueilleront les impressions, les préoccupations, les opinions des populations en lien avec le projet et susceptibles de créer des situations conflictuelles, ainsi que les requêtes et plaintes orales et informelles, tout en prenant soin de collecter les coordonnées des personnes ne désirant pas emprunter la voie du processus établi. Ils feront remonter toutes ces informations auprès de l'OGRP qui se chargera d'entrer en contact avec ces personnes.

4.5.3. Sensibilisation et mise en contact entre le plaignant et l'OGRP

L'OGRP collaborera avec des acteurs spécifiques pour des actions d'information et sensibilisation en faveur de la mise en contact des populations avec le bureau de gestion des requêtes et des plaintes. Ces interlocuteurs, parties prenantes du projet, lorsqu'elles sont informées d'une plainte devront sensibiliser le plaignant sur l'existence du MGRP, son mode de fonctionnement et la localisation du bureau de gestion des plaintes. Elles doivent le rassurer quant à la prise en compte de sa plainte par le projet et lui communiquer les coordonnées de l'OGRP (contacts téléphoniques et adresse email) pour une prise de rendez-vous. Elles devront transmettre au plus tôt l'information à l'OGRP ainsi que les coordonnées du potentiel plaignant (nom, date, village, numéro de téléphone). Celui-ci pourra appeler le plaignant et fixer un rendez-vous pour l'écouter et enregistrer formellement sa plainte. Ces acteurs sont entre autres :

- Le personnel du projet : dans le cadre du projet, ceux-ci vont se rendre régulièrement dans les villages affectés pour diverses activités, et seront en contact régulier avec les membres des différentes communautés ; ceci est une opportunité à saisir pour les individus et les groupes désirant accéder au MGRP.
- Les autorités administratives, traditionnelles et religieuses : Il est reconnu que certaines personnes expriment plus aisément leurs préoccupations et leurs réclamations auprès des différentes autorités de leur localité. Ces autorités seront des parties prenantes importantes dans la mise en œuvre du projet au cours de cette phase de développement. Elles pourront à juste titre être utiles pour la mise en contact et l'orientation des plaignants vers le MGRP.
- Les chefs de familles : écoutés et respectés principalement dans la Lékié, ils peuvent aisément orienter les membres de leur famille/communauté vers le MGRP.
- Les membres du Comité de Médiation (CM) : Ces comités peuvent siéger en sessions ouvertes aux publics (comme cela se fait dans tous les villages) ou fermées à la demande du plaignant. Cette voie est un canal important pour familiariser les populations à l'utilisation du mécanisme.
- Les organisations de la société civile (OSC) et les OBC : ces organisations travaillent avec les populations à la base dans divers domaines. Parce qu'elles sont en contact permanent avec celles-ci, elles peuvent servir efficacement de canal pour les sensibiliser à l'utilisation du MGRP.

Il importe donc d'effectuer une bonne campagne d'information auprès de tous ces acteurs pour les tenir informés de leur rôle dans ce cadre et susciter leur pleine collaboration à cet effet.

4.6. Etapes de la gestion des requêtes et plaintes

Les étapes ci-dessous décrivent l'itinéraire de la plainte au cours de son traitement. Ce processus n'est pas statique, il est appelé à s'enrichir et à se remodeler pour répondre de manière appropriée aux préoccupations des plaignants.

4.6.1. Réception et enregistrement de la plainte

Les plaintes formulées oralement ou par écrit seront collectées par l'Officier de Gestion Requêtes et des Plaintes (OGRP). Celui-ci devra s'assurer que le nom du village, la date d'enregistrement, le nom du plaignant et le nom de la personne qui a pris acte de la requête sont bien notés (cf. formulaire pour les plaintes verbales en annexe 2). L'OGRP les enregistrera chacune dans un formulaire ad hoc de réception des requêtes et plaintes. Ce formulaire sera signé par le plaignant et par l'OGRP, puis une copie lui sera remise, pour accuser réception de sa plainte.

Le plaignant sera informé du fonctionnement du MGRP et notamment de l'existence des deux instances (comité de médiation et commission de recours) qu'il peut saisir en cas de besoin.

Les plaintes seront enregistrées dans un registre des plaintes par l'OGRP pour avoir un support physique manuscrit ; puis elles seront toutes (admissibles ou pas) enregistrées dans la base de données sociétale du projet, puis l'OGRP en examinera l'admissibilité.

4.6.2. L'examen de l'admissibilité

Si la plainte n'est pas admissible (cf. 4.4.1.), les raisons doivent être expliquées au plaignant, si possible immédiatement lors de la réception de sa plainte ou de la requête, et au plus tard dans un délai d'une semaine. Dans la mesure du possible, des conseils seront prodigués au plaignant sur les interlocuteurs et les démarches les plus indiquées pour sa requête ou sa plainte.

Si la plainte est admissible, l'OGRP doit préparer les éléments techniques pour établir son caractère fondé ou non. Une première analyse faite par l'OGRP permettra d'identifier le problème posé et les instances de traitement adéquates pour la résolution de la plainte.

4.6.3. L'investigation ou l'enquête

Dans la mesure du possible, une investigation sera menée dans un délai de deux semaines après réception d'une plainte ou d'une requête admissible. Le but de cette investigation est de vérifier le bien-fondé et de déterminer le niveau de gravité de la plainte.

L'OGRP effectuera une investigation principalement par téléphone, mais pourra effectuer au besoin une visite sur site, l'objet n'étant pas de résoudre la plainte mais de préparer les éléments factuels pour présenter le cas échéant le dossier à l'instance de résolution qui est le Comité de Médiation (CM).

Pour les plaintes liées aux indemnisations et aux compensations, une commission d'investigation indépendante sera mise sur pied par la CCE (et le cas échéant par le consultant du Projet en charge du recensement) pour réévaluer les biens concernés. Le projet conviendra avec la CCE (et/ou le consultant) qu'un membre de l'équipe E&S (notamment l'OGRP) y participe.

Au cours de l'investigation, il sera question de mener des entretiens avec :

- Le plaignant au début du processus, pour comprendre son point de vue sur la question et ce qui selon lui devrait être fait à ce sujet ;
- La personne ayant reçu la plainte en premier (Travailleurs communautaires ou Relais communautaires) afin d'obtenir le maximum d'information sur le plaignant au moment de sa déposition : son attitude, son état d'esprit, son comportement, les omissions, les impressions vis-à-vis du plaignant, et ses attentes implicites et explicites.
- L'entourage du plaignant : déterminer si cette réclamation est fondée ou non (qui, quoi, pour quels motifs, avec quelles preuves et véracités)
- Toute autre partie impliquée pour effectuer une analyse des circonstances de l'affaire et trianguler l'information.

Si la plainte est fondée, elle peut être réglée immédiatement. L'OGRP fera appel au chef de famille / au chef de village du plaignant, aux éventuels mis en cause, et/ou à un acteur indépendant ayant participé à cette investigation pour une conciliation préliminaire, une première solution peut être proposée à ce stade. Dans le cas où le plaignant est d'accord, l'équipe E&S prend rendez-vous avec lui pour la mise en œuvre de la solution convenue.

Si le plaignant n'est pas d'accord, les informations relatives au Comité de Médiation (CM) et à son fonctionnement (coordonnées, date de la séance, délais d'instruction, etc.) lui seront communiquées. Il pourra soit prendre contact avec le CM directement, soit, s'il en exprime le besoin, se faire aider par l'OGRP.

Si la plainte n'est pas fondée, des détails seront donnés au plaignant sur le déroulement des investigations, et les résultats qui en ont découlé. Si le plaignant est d'accord, la plainte sera clôturée, sinon l'OGRP orientera le plaignant vers le CM.

4.6.4. La résolution de la requête ou de la plainte

4.6.4.1. Typologie des plaintes et requêtes potentielles

Les plaintes sont une part importante de tout projet impliquant le déplacement et la réinstallation des populations. Elles peuvent survenir au cours de la phase de développement, pendant la phase de construction et tout au long de la phase d'exploitation. Les causes de conflits actuels ainsi que les

causes pressenties en lien avec le projet ont été précédemment identifiées. Celles-ci ont constitué une base pour la détermination des types de plaintes potentielles.

La typologie faite pour le MGRP a pris en compte les impacts du projet, la nature des plaintes potentielles et les instances de résolution proposées par ce mécanisme. Elle n'est pas exhaustive, d'autres types de plaintes pourraient survenir tout au long de la mise en œuvre du projet.

4.6.4.1.1. Plaintes et requêtes relatives au recensement

Toutes les plaintes et les lacunes constatées par la CCE et le consultant qui réalisera le recensement foncier, et qui sont à même de ralentir ou bloquer l'évaluation d'un bien affecté, seront soumises au Comité de Médiation. Il s'agit entre autres des plaintes relatives :

- Aux successions, et autres problèmes familiaux (liés à des biens affectés par le projet), aboutissant à des litiges entre les héritiers et d'autres membres de la famille au sujet de la propriété entière ou partielle de certains biens.
- Aux désaccords sur l'identification des biens et des propriétaires (terres, plantes, bâtis,...).
- Aux désaccords inter/intra-familiaux, interethniques (allogènes et autochtones) ou inter-villages au cours de la phase de recensement en lien avec un bien affecté.

Dans le cadre du processus d'expropriation, la CCE est responsable du recensement et de l'évaluation des biens. Des rencontres seront organisées pour définir avec elle les termes des engagements réciproques pour la gestion de ces requêtes et plaintes. Les préoccupations et réclamations qui en découleront, seront traitées dans le dispositif du MGRP, et la CCE y sera associée selon des modalités à définir.

4.6.4.1.2. Plaintes et requêtes relatives aux indemnisations

Suite aux rapports du consultant PAR et de la CCE sur le recensement et l'évaluation des biens, le MINDCAF initiera le décret d'indemnisation et de classement ; à la suite de ce décret, il sera mis en place une commission de paiement et d'indemnisation (CPI) chargée des indemnisations dans le cadre de la DUP. La mise en œuvre du processus d'indemnisation peut se heurter à certaines contraintes/difficultés et occasionner des requêtes et des plaintes. Les plaintes ici pourront porter sur : (i) l'éligibilité, (ii) les taux d'indemnisation, (iii) les biens évalués (nature, quantité, état et coût), (iv) la faible prise en compte des droits des personnes vulnérables, (v) la faible prise en compte de la dimension genre. Un Accord sera négocié entre le Projet et la CPI pour traiter ces plaintes dans le cadre du MGRP.

4.6.4.1.3. Plaintes et requêtes relatives au processus de compensation

Les indemnisations versées par la CPI ne prennent pas en compte les PAPs hors DUP (pêcheurs, certains travailleurs de sable, etc.) et les normes de la SFI. A cet effet, le consultant proposera des compensations complémentaires pour tenir compte des normes internationales. Le Projet, sur la base du rapport du consultant, privilégiera les compensations en nature et la restauration des moyens

d'existence. Des plaintes pourraient survenir des insatisfactions des PAPs suite à l'éligibilité à la compensation et aux montants des compensations ; celles-ci seront traitées par l'OGRP et le CM.

4.6.4.1.4. Plaintes et requêtes relatives à la restauration des moyens d'existence et à la réinstallation

Ces actions seront initiées et mises en œuvre par le projet auprès des PAPs. Les plaintes qui pourront en découler seront résolues soit au niveau du CM, soit au niveau du bureau de gestion des requêtes et des plaintes. Citons entre autres les plaintes liées à :

- l'emplacement des sites de réinstallation ;
- l'insatisfaction suite aux appuis à la restauration des moyens d'existence ;
- Insatisfaction liée à la mise en œuvre des mesures d'atténuation des impacts sur les activités (sablère, pêche, agriculture ...) ;
- la faible prise en compte des droits des personnes vulnérables ;
- la faible prise en compte de la dimension genre.

4.6.4.1.5. Plaintes et requêtes relatives aux actions de développement local

Il s'agit ici des activités définies et réalisées par le projet, de sa propre initiative, en faveur des populations et des villages et sur la base des choix opérés par ces derniers. Les plaintes relatives à cet aspect seront résolues principalement par l'OGRP, mais des cas de gravité moyenne ou majeure seront orientés vers le CM le cas échéant. Les plaintes pourront être relatives :

- Aux attentes fortes et insatisfaites des populations vis-à-vis du projet, par exemple la construction d'une infrastructure, ou le recrutement des jeunes des villages de la zone du projet.
- Aux biens endommagés (murs, plantes, etc.) de la communauté non préalablement couverts par le plan de déplacement physique.
- Au sentiment de marginalisation (individu ou groupe) quant aux bénéficiaires cibles des actions de développement socio-économique.
- A la faible prise en compte de la dimension genre et ou des droits des personnes vulnérables.

4.6.4.1.6. Autres types de plaintes et requêtes potentielles en lien avec le projet

Ces autres types de plaintes selon leur nature et leur gravité pourront être traités par le CM ou le bureau de gestion des plaintes et des requêtes. Il s'agit des plaintes ayant trait :

- Aux situations adultérines, séparation, divorces suite aux afflux sociaux en lien avec le projet. Ceci étant, l'OGRP orientera globalement ces cas vers les instances officielles compétentes.
- Au manque d'informations au sujet du projet.
- A la dégradation des routes et pistes affectant le déplacement des populations.
- A la qualité des eaux de surface et/ou souterraines.
- A la production des bruits de la poussière et à l'altération de la qualité de l'air.
- A la prolifération des MST/VIH et autres pathologies.
- A la saturation des services de santé.
- Aux conséquences des rapports entre les habitants de la base vie, du camp des ouvriers, les élèves du lycée de Batchenga et les autres membres de la population locale.

- Aux comportements incorrects des membres du personnel du projet, par exemple : propos injurieux, manque de respects vis-à-vis des patriarches et de la population. L’OGRP pourra envisager des campagnes de sensibilisation sur le respect des aînés en liaison avec les Travailleurs communautaires, mais il orientera les cas les plus graves vers les instances officielles compétentes.

La plainte ne nécessite pas une indemnisation financière ou en nature

Ces types de plaintes semblent en général de gravité moyenne ou mineure, mais si elles ne sont pas traitées correctement, elles peuvent prendre de l’ampleur et devenir majeures (ex. : une personne affectée se plaint d’être mise à l’écart lors du recrutement des ouvriers pour la construction du barrage).

L’OGRP donnera au plaignant un premier niveau d’information et d’explication verbale et/ou lui fournira une documentation écrite au besoin. Si la question est résolue, l’OGRP clôturera la plainte (cf. formulaire en Annexe 3). Si la question nécessite des informations et des explications plus détaillées, un rendez-vous sera pris avec le plaignant sous 10 jours ouvrables. Si le plaignant est satisfait des explications fournies, l’OGRP clôturera la plainte dans la base de données ; dans le cas contraire la plainte sera traitée par le Comité de Médiation.

La plainte ou la requête donne lieu à une indemnisation financière ou en nature

Si le plaignant est satisfait de l’indemnisation en nature/espèces proposée, un formulaire de confirmation de paiement sera signé par le plaignant et les autres parties prenantes, et la plainte clôturée ; dans le cas contraire, la plainte sera envoyée au Comité de Médiation pour traitement.

4.6.4.2. Echancier du traitement de la plainte

Activités	Fréquence / Délai de traitement
Dépôt des plaintes	Chaque jour ouvrable
Collecte des plaintes par les travailleurs communautaires et le l’OGRP	Deux fois par semaine
Réception et analyse de l’admissibilité	Chaque jour ouvrable
Enregistrement et classement des formulaires dans le SIGS	Une fois par semaine
Identification du problème et enquête	Deux semaines dans la mesure du possible
Saisie du comité de médiation et résolution de la plainte	1mois
Saisie de la commission de recours	2 mois
Clôture de la plainte et enregistrement dans le SIGS	1 jour

4.7. Les instances de gestion des requêtes et des plaintes

Trois instances de résolution des requêtes et plaintes sont proposées au plaignant.

- L’instance de gestion du projet : bureau de gestion des requêtes et des plaintes

- Le Comité de Médiation (CM) : le projet va mettre en place un Comité de Médiation, dont la composition sera dynamique ou statique selon les zones prédéfinies par la configuration spatiale du projet.
- La Commission de Recours (CR) : il s'agit de deux commissions de recours dont une pour la zone 2 et 3, et une pour la zone 1. Dans le cas où toutes les autres approches échouent, cette instance de conciliation devrait être le dernier recours pour trouver une solution à l'amiable ceci afin d'éviter les poursuites judiciaires. Le projet se garde toutefois d'en prendre l'initiative.

4.7.1. Le Comité de Médiation

Le Comité de Médiation (CM) est une entité qui sera établie par le Projet avec la participation des acteurs locaux. Il vise à résoudre de façon indépendante et impartiale les requêtes et plaintes par voie de médiation. La médiation proposée par le CM a lieu dans deux cas : (i) le plaignant n'est pas satisfait par la solution initiale proposée (ii) le plaignant demande que sa requête soit présentée à ce comité.

Le projet couvre une cinquantaine de villages sur une distance maximale d'environ 70 km, de la zone 1 (site du barrage et de l'usine) à la zone 3 (arrivée de la ligne électrique). Les impacts majeurs sont concentrés dans la zone 1 et la zone 3 (poste d'arrivée, du fait de l'urbanisation galopante que connaît cette zone depuis un an). Elle compte une dizaine de villages dont 7 directement affectés. Cette zone est prioritaire pour la mise en œuvre des mesures d'atténuation des impacts et la plupart des plaintes viendra probablement de ces villages. Dans la zone 2 (zone d'emprise de la ligne haute tension), les impacts resteront moins marqués en termes d'expropriations et de pertes d'activité. Les plaintes fondées y seront probablement moins nombreuses que dans les zones 1 et 3.

En évaluant la faisabilité technique et financière (coût et coordination des activités sur le terrain) de la mise en place des instances de résolution des conflits, l'option la plus réaliste plaide en faveur d'une mise en place différenciée selon les zones pour garantir l'opérationnalité des CM, leur efficacité et leur efficience. Trois variantes se présentaient pour le choix de la forme de ces comités :

- un comité fixe par village, la zone d'intervention du projet couvrant une cinquantaine de villages ; le projet se retrouverait avec environ cinquante comités à gérer. Ce format a l'avantage d'être proche des plaignants et des membres du comité (coût de déplacement limité), mais il se pose la question du coût exorbitant d'une telle option et des difficultés de coordination d'une cinquantaine de comités.
- un comité de médiation par village, constitué de membres fixes (un président, une secrétaire, le représentant de l'OSC, de l'OGRP...), et des membres tournant selon les villages. Ceux-ci seraient rejoints dans chaque village par des membres locaux en fonction de l'origine des plaintes et les sessions se tiendraient dans les villages de provenance des plaintes. Un tel comité, bien qu'innovant, proche des populations et plus accessible aux différents membres, s'est avéré très coûteux au cours des simulations budgétaires effectuées, et dans la pratique difficile à coordonner et à suivre.
- Un comité de médiation par village pour la zone 1 plus impactée, et un comité de médiation par groupement pour les zones 2 et 3 moins impactée. Ce modèle s'inspire du fonctionnement par étage des tribunaux de conciliation des villages de la zone d'intervention du projet (chefferie de 3^e degré par village et chefferie de 2^e degré par groupement). Il donne l'avantage de limiter considérablement le nombre de comités. Ce qui en limite le coût, facilite la mise en œuvre et la

coordination du mécanisme. Il reste proche des populations et en cohérence avec le modèle culturel et l'organisation sociale de leur communauté. De par la constitution de ses membres, il s'inspire de leur mode de gestion des conflits en restant cohérent avec le droit civil et les normes internationales. Le MGRP s'appuie par conséquent sur cette option.

Le CM est constitué des personnes qui au sein de leur communauté ont une certaine légitimité auprès des populations. Le choix est fait en consultation avec les autorités traditionnelles, et administratives, ainsi que les principales OSC expérimentées dans la médiation. Quelle que soit la zone, il est composé de six membres dont cinq avec voix délibérative, plus l'OGRP.

Zone 1 et 3 : Comité de Médiation par village

La zone 3 est en principe peu impactée, mais dans la mesure où un seul village (Nyom II) fait partie de cette zone, il abritera un CM au sein du village et non à l'échelle du groupement.

Dans ces deux zones, le CM à l'échelle du village est composé :

- du chef de village ou de son représentant, acteur incontournable dans la gestion des conflits dans le village.
- d'un notable assesseur au tribunal local, il jouit d'une bonne expérience et d'une connaissance approfondie des rouages du système traditionnel à l'échelle du village et du groupement.
- d'un représentant de la société civile. Acteur extérieur au projet et au village, il contribue à garantir la transparence, l'impartialité et la crédibilité du CM.
- d'une représentante des femmes du village, pour une prise en compte de la dimension genre dans la résolution des plaintes (selon la nature de la plainte) ;
- D'un représentant des jeunes (selon la nature de la plainte) ;
- D'un représentant des OBC (selon la nature de la plainte) ;
- de l'OGRP : il représente le projet, apporte des éclaircissements sur le dossier et veille au respect des normes SFI, et ne participe pas aux délibérations.

Zone 2 : Comité de Médiation par groupement

Le Comité de Médiation à l'échelle du groupement est composé :

- Du chef de groupement ou son représentant, compétent dans la gestion des conflits à l'échelle du groupement.
- Du chef de village d'origine du plaignant ou son représentant.
- du président du tribunal coutumier ou son représentant, il a une connaissance du droit coutumier et les rouages de gestion des conflits dans la localité.
- D'un représentant de la société civile. Acteur extérieur au projet et au village, il contribue à garantir la transparence, l'impartialité et la crédibilité du CM.
- D'une représentante des femmes du village du plaignant, pour une prise en compte de la dimension genre dans la résolution des plaintes (selon la nature de la plainte)
- D'un représentant des jeunes (selon la nature de la plainte) ;
- D'un représentant des OBC (selon la nature de la plainte) ;
- De l'OGRP : il représente le projet, apporte des éclaircissements sur le dossier et veille au respect des normes SFI, mais ne participe pas aux délibérations.

Pour ces deux formes de CM, dans un souci de neutralité, l'OGRP est membre mais n'a pas voix délibérative, seuls les autres membres peuvent délibérer.

Les représentants des jeunes, des OBC, et la représentante des femmes seront convoqués en fonction de la nature de la plainte et du statut du plaignant (jeune, membre d'OBC,...). De même selon les thématiques soulevées et les activités concernées au niveau du projet, le comité peut faire appel aux personnels du projet ou à d'autres catégories d'acteurs (personnes expertes dans le domaine et ou personnes ayant intervenu dans la réalisation de ces activités) pour apporter plus d'éclaircissements au cours de la gestion de la plainte. Ils seront sollicités à titre d'information ou d'enquête, mais ne sont pas membre du CM. Les débats seront ouverts au public, sauf demande expresse du plaignant.

Les Comités de Médiation seront mis en place au besoin, en fonction du lieu de provenance de la plainte et de la nature des cas. Ils exerceront leur activité de façon indépendante, et auront accès à toutes les informations dont dispose le projet concernant le plaignant et la plainte. Un budget sera alloué par le projet à leur fonctionnement. Ils siègeront tous les deux mois, mais pourront ajuster cette fréquence en fonction du nombre de plaintes et du degré de gravité. Si la solution proposée par le CM satisfait le plaignant, l'OGRP veillera à la mise en œuvre de la solution. Toutes les visites effectuées auprès du plaignant ainsi que les procès-verbaux des séances des CM doivent être enregistrées dans la base de données sociétale.

4.7.2. La Commission de Recours (CR)

Dans le système juridique de droit moderne comme dans le droit coutumier, plusieurs voies de recours sont proposées au plaignant en cas d'insatisfaction. A l'échelle locale, ces recours sont multiples pour favoriser la recherche de solution à l'amiable et éviter le coût financier et en temps d'un recours en justice. La CR s'inscrit dans cette logique, elle est l'organe de recours proposé au plaignant par le MGRP. La Commission de Recours est instituée à l'échelle de l'arrondissement pour servir de recours au le plaignant qui ne serait pas satisfait de la solution proposée par le Comité de Médiation. Les quatre membres sont les suivants :

- le sous-préfet de l'arrondissement d'origine du plaignant ou son représentant.
- le maire de la commune du plaignant ou son représentant.
- l'expert indépendant, issu de la société civile, et expérimenté dans les questions de médiation. Acteur extérieur au projet et au village, il contribue à garantir la transparence, l'impartialité et la crédibilité du CM.
- l'OGRP ou un autre membre de l'équipe sociétale : il représente le projet, apporte des éclaircissements sur le dossier et veille au respect des normes SFI, et ne participe pas aux délibérations.

L'action corrective convenue et engagée sera enregistrée dans le registre puis dans la base de données sociétale. L'OGRP est chargé de déterminer si d'autres personnes du projet (personnels du projet, consultants, experts techniques, etc.) sont requises.

Si le plaignant n'est toujours pas satisfait à la suite de son passage à la CR, il a la latitude de saisir d'autres instances en-dehors du projet.

4.7.3. Instance de gestion des plaintes dans la zone aval du barrage hors DUP (jusqu'à la confluence avec le Mbam)

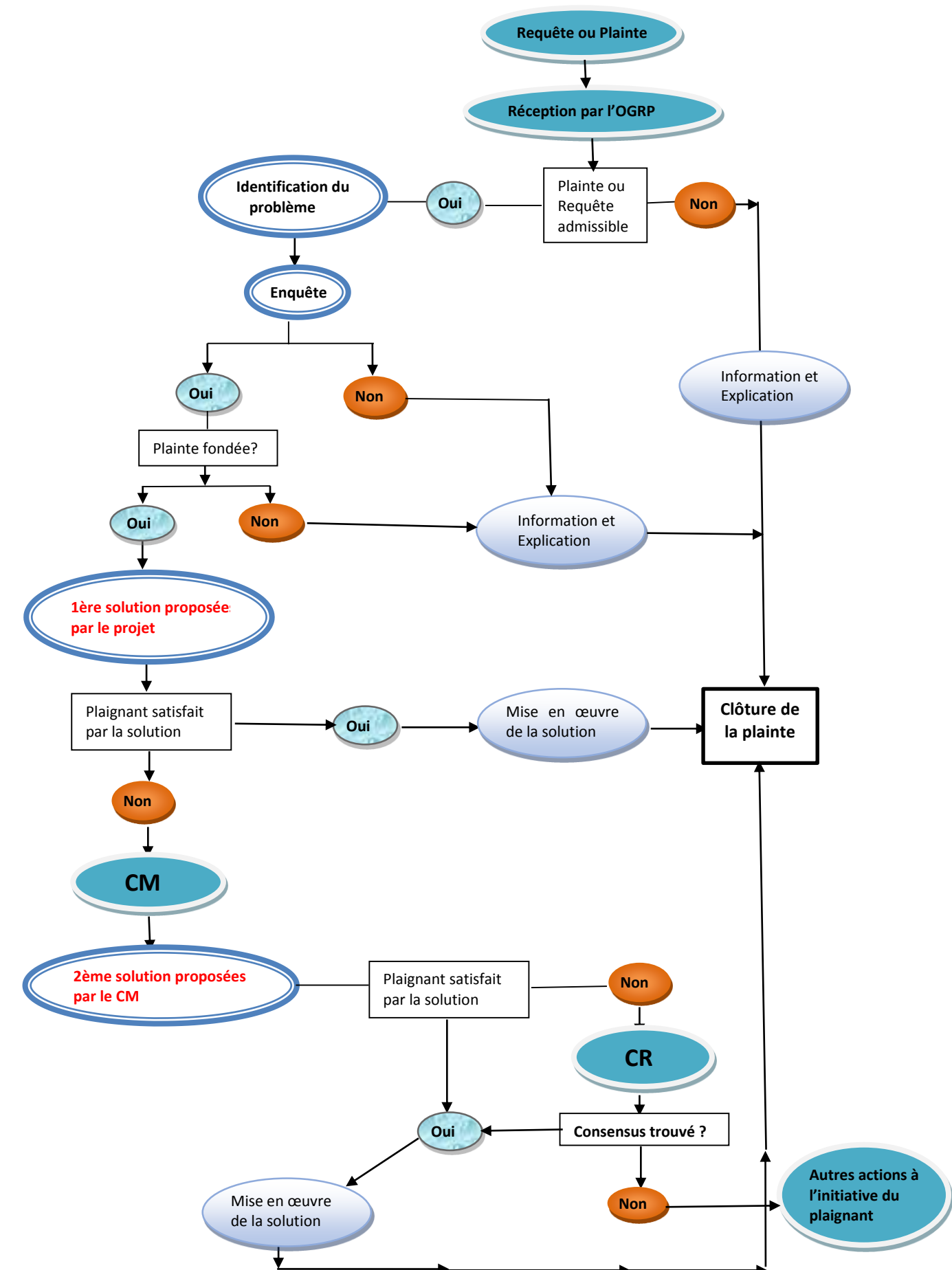
La mise en place des comités de médiation ne concerne que la zone DUP. Les requêtes et plaintes relatives aux activités des sablières, de la pêche et autres usages de l'eau hors zone DUP seront traitées directement par l'OGRP. Les parties prenantes dans cette zone seront informées de l'existence du MGRP et de son mode fonctionnement et pourront être impliquées en fonction des cas à la recherche de solutions appropriées.

4.7.4. ACTEURS ET ROLES DANS LE MECANISME DE GESTION DES REQUETES ET PLAINTES

Acteurs	Rôles
Officier de Gestion des Requêtes et des Plaintes (OGRP)	<ul style="list-style-type: none"> - Seul à pouvoir enregistrer officiellement une requête ou une plainte dans le système ; - Coordonne la mise en place et le fonctionnement du MGRP; - Participe en tant que membre de droit aux séances de CM et CR ; - Planifie et organise les campagnes et les ateliers (information, sensibilisation, formation, de consultation et de validation) relatif à ce mécanisme ; - Planifie et organise les traductions et la stratégie de mise à disposition (« disclosure ») des documents du MGRP aux cibles primaires et secondaires; - Effectue des visites de terrain pour mieux comprendre le contexte local et capitaliser le retour d'expérience des autres projets en la matière ; - Assure la coordination du CM et du CR et soutient leur fonctionnement ; - Effectue des permanences auprès des PAP et des autres parties prenantes pour écouter et collecter leurs requêtes et plaintes ; - Evalue l'admissibilité des plaintes et les transfère vers l'instance appropriée, suit leur résolution au niveau de ces instances ; - Saisit les données relatives au MGRP et les transmet au responsable SIGS ; - Effectue le suivi régulier et l'évaluation périodique de l'ensemble du mécanisme ; - Rédige les comptes rendus et les différents rapports relatifs à la performance du mécanisme ; - Contribue à l'animation du site web du projet sur les aspects MGRP ; - Planifie et contrôle le budget de mise en œuvre du MGRP.
Travailleurs et Relais Communautaires	<ul style="list-style-type: none"> - Préparent la logistique pour les campagnes de sensibilisation et d'information de masse ; - Effectuent des visites rapprochées et des entretiens avec les PAP et les personnes vulnérables pour établir une relation de confiance avec elles ; - Effectuent des permanences hebdomadaires auprès des autorités administratives traditionnelles et religieuses pour la collecte des plaintes et requêtes (mais ne sont pas habilités à les enregistrer officiellement dans le système); - Recueillent es plaintes auprès des personnes vulnérables, et autres ; - Prennent les photos des plaignants, des sites qui font l'objet de plaintes ainsi que leurs coordonnées GPS ; - Jouent le rôle de veilleurs auprès des populations, collectent les informations sensibles liées au projet et susceptibles d'entraîner des conflits ou des plaintes et les font remonter au niveau de l'OGRP et de l'ES.
Responsable SIS/SIG	<ul style="list-style-type: none"> - Elabore et gère la base de données liée au MGRP en collaboration avec l'OGRP ; - Veille à l'enregistrement adéquat des données dans le SIS/SIG, au traitement, à l'analyse de ces données et à leur restitution; - Forme les membres de l'ES à la collecte des données SIG.
Chef et Adjoint de l'équipe E&S	<ul style="list-style-type: none"> - Participent à la conception, à la mise place et au suivi du MGRP ; - Participent à l'identification des solutions pour la résolution des requêtes et plaintes, et suivent leur mise en œuvre ; - Participent aux séances de la Commission de Recours
Comité de Médiation	<ul style="list-style-type: none"> - Prend connaissance de tout le dossier de la plainte ; - Se réunit au besoin pour statuer, comprendre le motif de la requête ou de la plainte, et comprendre la position du projet ; - Identifie et propose une ou plusieurs solutions.

Acteurs	Rôles
Commission de Recours	<ul style="list-style-type: none"> - Prend connaissance des informations relatives à la plainte traitée par le CM ; - Se réunit au besoin pour statuer, comprendre le motif de la requête ou de la plainte, et comprendre la position du projet ; - Initie un processus de dialogue structuré entre/avec la ou les parties plaignantes ; - Amène ces personnes ou groupes de personnes par la négociation et la conciliation à trouver une solution équitable.
Chefs du village et notables	<ul style="list-style-type: none"> - Membres du CM ; - Participent à la sensibilisation et à l'information des PAP pour une meilleure collaboration des PAP et des autres parties prenantes du MGRP.
Sous-préfets	<ul style="list-style-type: none"> - Membres du CR ; - Facilitent la collaboration avec les autorités traditionnelles et les services administratifs dans le cadre de ce MGRP,
CCE et Consultant « Recensement »	<ul style="list-style-type: none"> - Participent à la résolution des plaintes relatives au recensement et à l'évaluation des biens et des droits dans l'emprise des deux DUP, si déposées au cours de leur mandat; - Apportent des éclaircissements au CM pour les plaintes relatives aux recensements et évaluation des biens et des droits.
Membre d'OSC Indépendante	<ul style="list-style-type: none"> - Membre du CM ; - Apporte un avis au CM dans la résolution des plaintes.
Représentante des femmes/village	<ul style="list-style-type: none"> - Membre du CM ; - Participe à la sensibilisation et à l'information des femmes ; - Facilite l'implication et la bonne collaboration des femmes au MGRP.
Représentant des Jeunes/village	<ul style="list-style-type: none"> - Membre du CM ; - Participe à la sensibilisation et à l'information des jeunes ; - Facilite l'implication et la bonne collaboration des femmes au MGRP
Maires	<ul style="list-style-type: none"> - Membres du CR ; - Participent à la sensibilisation et à l'information des PAP et autres acteurs sur le MGRP.
Expert indépendant	<ul style="list-style-type: none"> - Membre de la commission de recours ; - Apporte un avis neutre au CR dans la résolution des plaintes ; - Facilite la conduite des débats et apporte des avis éclairés sur les directives internationales et nationales.

4.7.5. LOGIGRAMME DU MECANISME DE GESTION DES REQUETES ET DES PLAINTES



4.8. SYSTEME DE COMMUNICATION DU MRGP

La conception et la mise en place d'un système de communication opérationnel reste un aspect déterminant à toutes les étapes du MGRP. Ce système vise à faire circuler, en un temps défini, et auprès des personnes affectées par le projet, les informations utiles au bon fonctionnement du MGRP et à favoriser la forte implication des parties prenantes du projet au processus de gestion des requêtes et plaintes depuis sa phase d'élaboration jusqu'à sa phase de suivi et d'évaluation. Il a pour objectifs :

- De faire connaître aux différents destinataires de ce MGRP son existence, son champ d'application, son mode de fonctionnement, etc. ;
- De les impliquer dans sa conception, son opérationnalité et le suivi de sa mise en œuvre ;
- De susciter son utilisation par les PAP comme mode de recours systématique pour toutes leurs préoccupations, requêtes et plaintes relatives au projet.

Ce système vise deux groupes cibles :

- **Les cibles primaires** : les plaignants potentiels qui doivent se référer au MGRP (prioritairement les PAP, les personnes vulnérables, les femmes ...) ;
- **Les cibles secondaires** : les personnes dont les actions peuvent faciliter le recours des cibles primaires au MGRP (autorités traditionnelles, administratives, religieuses, agents de terrain, élus locaux, ONG, OBC, responsables éducatifs et santé, etc.).

Il comprend des actions de communication qui seront définies à partir des objectifs et des cibles à atteindre, ainsi que des supports de communication qui sont fonction des actions, des cibles visés et du type de messages à véhiculer.

4.8.1. Description des actions de communication

Le système de communication du MGRP prend appui sur les actions et les supports existants dans la zone du projet. Lorsqu'un événement doit se dérouler dans cette zone, le sous-préfet de l'arrondissement concerné en est prévenu. Il informe le chef de village par un message porté. Les chefs de villages utilisent fréquemment la méthode du « porte à porte » pour communiquer une information aux populations locales. Le téléphone est aussi utilisé en cas d'urgence ou pour prendre rendez-vous avec les autorités administratives ou traditionnelles. La religion catholique joue également un rôle important dans la communication au sein des communautés qui la pratiquent. Pour toucher facilement et massivement les populations dans la zone du projet, les autorités administratives, traditionnelles et techniques empruntent le canal de l'église catholique : les communiqués sont lus par le curé à la fin de la messe du dimanche et la sortie de la messe est très souvent un lieu de rencontre permettant de renforcer les liens sociaux.

Pour toutes les activités relatives au MGRP ces canaux de communication verticaux descendants seront utilisés. Les sous-préfets seront informés des visites auprès des chefs de village ainsi que des calendriers des différentes descentes sur le terrain et sous leur autorité, les chefs des villages en seront avisés. Des entretiens se feront avec les différentes autorités traditionnelles pour information et

présentation du MGRP, de son mode de fonctionnement et de leurs rôles dans le mécanisme, afin d'obtenir leurs observations et leur approbation avant le lancement du mécanisme.

L'approche « porte-à-porte » sera également employée en particulier par les travailleurs communautaires pour des actions plus ciblées notamment pour informer et encourager l'utilisation du MGRP par les PAP, en particulier les personnes vulnérables et/ou les personnes présentant des cas sensibles pour le projet. L'apport des instances religieuses (toutes obédiences confondues) sera valorisé dans les activités de sensibilisation et d'information, voire de recueil des requêtes et plaintes. En fonction des cibles, des objectifs, de la couverture territoriale, et du type de message, d'autres types d'actions et de support seront élaborés. Le tableau ci-dessous présente de manière synoptique les différentes actions et les supports identifiés.

Les actions à envisager sont à trois niveaux :

- Au niveau des PAP, les réunions dans les villages seront organisées dans les différents villages concernés pour présenter le mécanisme et son fonctionnement aux populations. Des éléments de langage seront apprêtés à cet effet, des lettres d'information adressées au chef de villages pour convoquer les populations, les coups de fil ou des SMS pour confirmer les réunions. Des brochures, des affiches imagées, ou des panneaux expliquant en termes simples le logigramme seront utilisés. Les contacts téléphoniques, les adresses email et le plan de localisation des bureaux de l'équipe E&S seront décrits sur les brochures qui pourront être distribuées aux populations.
- Au niveau des autorités administratives, municipales, traditionnelles et religieuses, des entretiens ciblés seront effectués avec celles-ci pour leur expliquer le fonctionnement du mécanisme, ainsi que leurs rôles respectifs. Un courrier ou des appels téléphoniques et des SMS seront effectués pour fixer les rendez-vous et confirmer les entretiens. Un résumé du MGRP pourra leur être distribué ainsi les contacts téléphoniques, les adresses emails et le plan de localisation du bureau de l'équipe E&S.
- Au niveau OBC et des OSC, des appels téléphoniques seront passés aux responsables de ces structures pour des prises de rendez-vous, une réunion regroupant les OBC par village ou par groupement sera organisée, des flaps-charts seront utilisés ainsi que des brochures, et les coordonnées de l'équipe et le plan de localisation des bureaux leur seront communiqués.

Par ailleurs, les radios locales, le site internet et les SMS collectifs pourront être utilisés pour faire connaître le mécanisme à un public plus large.

4.8.1. Description des supports de communication

Le tableau ci-dessous donne une vue synoptique des actions et des supports de communication choisis en fonction des objectifs visés et des cibles à atteindre.

Objectifs	Cibles	Actions	Approche	Canaux	Supports
Faire connaître l'existence et le mode de fonctionnement du MGRP aux différents destinataires.	PAP, personnes vulnérables, femmes, et autres groupes	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation et information : - Elaboration des outils de langages - Réunions ou entretiens plus ciblés dans les villages pour expliquer le mécanisme et son fonctionnement - Participation aux événements et aux moments privilégiés 	Approche participative communautaire	<ul style="list-style-type: none"> - Autorité traditionnelle - Autorité religieuse - Autorité administrative - ONG, OBC, - Systèmes éducatif et sanitaire - Personnel du projet, - Radio locale, 	<ul style="list-style-type: none"> - Affiche imagée, - Panneaux - Téléphone (SMS) - Brochure
	Autorités administratives, traditionnelles, religieuses, Agents de terrain, élus locaux, ONG, OBC, responsables éducatifs et santé, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation et Information - Entretiens 		<ul style="list-style-type: none"> - Personnel du projet - Radio locale, - Internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre d'information - Document MGRP - Journaux - Site internet
Implication dans la conception, l'opérationnalité et le suivi de sa mise en œuvre du MGRP	PAP, personnes vulnérables, femmes, OBC, autorités traditionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion d'information - Discussions et échanges pour intégration des apports - Réunion de validation 		Personnel du projet (OGRP, ES)	
	Autorités administratives Autorités religieuses, Elus locaux, ONG, responsables éducatifs et santé, etc. responsables des OBC, représentant des jeunes, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien individuel approfondi, - Réunion d'engagement - Réunion de mise en place des CM et des CR 	Approche participative	Personnel du projet (OGRP, ES) Membres des CM et des CR	<ul style="list-style-type: none"> - Guide d'entretien, - Compte rendu de réunion - Courrier porté - Site internet - Tableau d'affichage - Procès-verbaux de comité de médiation - Rapport mensuel
Utilisation du MGRP par les PAP comme mode de recours systématique pour toutes leurs préoccupations, requêtes et plaintes relatives au projet	PAP, personnes vulnérables, femmes, et autres groupes	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration des messages appropriés - Collaboration avec les spécialistes de bandes dessinées - Convention avec les radios locales - MoU avec les administrations locales 		<ul style="list-style-type: none"> - Personnel du projet - Autorité administrative - Autorité traditionnelle - Autorité religieuse - ONG, OBC 	<ul style="list-style-type: none"> - Communiqué radio - Boîte à images - Réponses du travailleur communautaire - Relais administratifs locaux
	Autorités administratives, traditionnelles, religieuses,	Réception et transfert des requêtes et doléances des	Communication interpersonnel	Personnel du projet (OGRP, ES),	

Agents de terrain, élus locaux, ONG,
OBC, responsables éducatifs et santé,
etc.

4.9. ACTIONS DE REPORTING, SUIVI ET EVALUATION

4.9.1. Indicateurs de performance et de suivi du MGRP

Les indicateurs de suivi et de performance du MGRP seront définis dans une version ultérieure de ce document. La définition de ces indicateurs s'appuiera sur les premiers mois de la mise en œuvre du mécanisme, de manière à garantir leur opérationnalité. Les indicateurs seront basés sur les principes du MGRP énoncés au début de ce document :

- **Légitimité** : (i) indépendance du MGRP par rapport aux parties prenantes, (ii) conception indépendante du MGRP,
- **Accessibilité** : (i) accessibilité du MGRP à toutes les parties prenantes quels que soient leur niveau d'isolement, leur langue, leur niveau d'éducation ou de revenus ; (ii) compréhension aisée des procédures de dépôt des plaintes et de recherche de mesures par les parties prenantes du Projet et surtout les PAP ; (iii) discrétion lors du dépôt des plaintes ; (iv) existence de plusieurs options de contact ; (v) information et communication suffisante du MGRP auprès des parties prenantes du projet.
- **Prévisibilité** : (i) adaptation du MGRP aux attentes et besoins de tous les plaignants ; (ii) clarté de la procédure du MGRP, avec des échéanciers pour chaque étape, et les types de résultats qu'il peut (ou non) délivrer.
- **Équité** : (i) traitement confidentiel, évaluation impartiale et gestion transparente des plaintes ; (ii) compatibilité avec les droits ; (iii) conformité du MGRP aux standards nationaux et internationaux
- **Accessibilité à d'autres mécanismes de recours** : (i) transparence ; (ii) transparence des procédures et des résultats du MGRP permettant de répondre aux préoccupations des plaignants et des parties prenantes ;
- **Capacité** : disponibilité des ressources, moyens, pouvoirs techniques, humains et financiers nécessaires des membres des comités de médiation pour enquêter sur les plaintes.

4.9.2. Reporting

Le reporting consistera en la production de comptes-rendus d'activités et de réunions et la rédaction des rapports d'ateliers communautaires et de rapports d'activités périodiques. Les parties prenantes clé du MGRP seront destinataires de ces rapports.

Une rubrique spécifique sera créée dans le rapport mensuel des activités de l'équipe sociétale afin de rendre compte du fonctionnement et des performances du MGRP.

4.9.3. Suivi et évaluation

Les activités de suivi-évaluation prévoient : (i) la collecte des données sur le terrain relatives aux plaintes ; (ii) Réalisation d'enquêtes de satisfaction, (iii) des entretiens périodiques avec les acteurs-clé du MGRP, (iv) la planification et l'organisation d'ateliers d'autoévaluation participatifs, (v) la préparation et l'organisation de l'évaluation externe.

De plus le panel fera un suivi de la mise en œuvre du MGRP

5. PLAN D' ACTIONS DU MGRP

Actions	Activités	Tâches	Responsables	Période	Parties prenantes impliquées
Finalisation du MGRP	Enquêtes complémentaires dans les villages	Conception de la méthodologie des enquêtes complémentaires (guide d'entretien)	OGRP, Adjoint chef d'équipe	Aout – novembre 2014	PAP, communautés locales, OBC, autorités administratives et traditionnelles, religieux, etc.
		Elaboration du calendrier des enquêtes complémentaires (avec prises de contact)	OGRP		
		Conception de la fiche - modèle de rédaction des comptes rendus des enquêtes complémentaires	OGRP		
		Rédaction des comptes rendus des enquêtes complémentaires	OGRP		
		Transmission des comptes rendus aux chefs de village	OGRP		
		Base de données et formulaires électroniques	OGRP		
		Données cartographiques	OGRP, Responsable SIGS		
Test du mécanisme		Elaboration du registre des plaintes sous forme de base de données électronique	OGRP	Mars 2015	Futurs membres pressentis des comités de médiation, PAP, communautés locales, OBC, autorités locales, religieux, etc.
		Planification et organisation des actions de test du système de collecte, d'information et de communication publique	OGRP		
		Planification et organisation des actions de test du fonctionnement des comités de médiation	OGRP		
		Finalisation du MGRP	OGRP		
Validation du MGRP	Validation MGRP par l'équipe projet			Mars 2015	
	Réunions d'explication du MGRP dans les villages	Planification et tenue des réunions d'explication du MGRP dans les villages	OGRP	Mars-avril	PAP, communautés locales, OBC, autorités administratives et traditionnelles, religieux, etc.
		Rédaction des comptes rendus de réunion	OGRP	Mars-avril	

Mécanisme de Gestion des Requêtes et des Plaintes (MGRP)

Actions	Activités	Tâches	Responsables	Période	Parties prenantes impliquées
	Ateliers de validation du MGRP (dans les groupements)	Copie des comptes rendus aux parties prenantes clés	OGRP	Mars-avril	PAP, communautés locales, OBC, autorités administratives et traditionnelles, religieux, etc.
		Planification et facilitation des ateliers de validation du MGRP	OGRP, chef d'équipe	Mars-avril 2015	
		Rédaction des comptes rendus des ateliers	OGRP	Mars-avril 2015	
		Copie des comptes rendus aux parties prenantes clés	OGRP	Mars-avril 2015	
Mise en place du MGRP	Information des communautés et autorités administratives sur la mise en place des comités	Rédaction et distribution des courriers d'information	Chef d'équipe	Mars-avril 2015	Consultants, chefs de village, notables
		Planification et tenue des réunions d'informations	OGRP	Mars-avril 2015	
		Rédaction des comptes rendus de réunions	OGRP	Mars-avril 2015	
	Réunions communautaires pour la désignation des membres des comités de médiation et de recours	Planification et tenue des réunions communautaires	OGRP, Travailleurs communautaires	Mars-avril 2015	PAP, communautés locales, OBC, autorités administratives et traditionnelles, religieux, etc.
		Rédaction des comptes rendus de réunions	OGRP	Mars-avril 2015	
	Renforcement des capacités des membres des comités de médiation et de recours	Planification et organisation des ateliers de renforcement des capacités des membres des comités de médiation et de recours	OGRP, Chef d'équipe	Mars-avril 2015	Membres des comités de médiation et de recours
		Rédaction des rapports d'atelier	OGRP	Mars-avril 2015	
		Renseignement de la base de données	OGRP	Mars-avril 2015	
	Soutien à la mise en place du mécanisme de fonctionnement des comités de médiation et de recours (règlement intérieur, modalités de	Planification et organisation des rencontres de concertation avec les membres des comités de médiation et de recours	OGRP, Chef d'équipe	Mars-avril 2015	Membres des comités de médiation et de recours
		Rédaction des comptes rendus de réunions	OGRP	Mars-avril 2015	

Mécanisme de Gestion des Requêtes et des Plaintes (MGRP)

Actions	Activités	Tâches	Responsables	Période	Parties prenantes impliquées
	fonctionnement, prise en charge, etc.)				
	Mise à disposition des moyens de fonctionnement des comités de médiation et de recours	Identification des besoins	OGRP	Mars-avril 2015	Membres des comités de médiation et de recours
		Planification des ressources à mobiliser	OGRP, Chef d'équipe	Mars-avril 2015	
Dispatching des moyens dans les différents comités		OGRP, Chef d'équipe	Mars-avril 2015		
Fonctionnement du mécanisme	Réunions d'information, de concertation et de conciliation avec les parties prenantes locales pour prévenir les conflits (dialogue permanent avec les parties prenantes)	Planification et information des parties prenantes sur le planning et contenu des rencontres	OGRP, Chef d'équipe	Avril 2015	Membres des comités de médiation et de recours, PAP, communautés locales, OBC, autorités administratives et traditionnelles, religieux, etc.
		Tenue des réunions (réunions conjointes avec les réunions d'information et de sensibilisation sur le recensement)	OGRP, Travailleurs communautaires		
		Rédaction des rapports de réunions	OGRP		
		Copies des rapports aux parties prenantes clés	OGRP		
		Renseignement de la base de données	OGRP		
	Séances des différents comités	Préparation de l'organisation des séances des comités (de concert avec les membres)	OGRP	Mai 2015 – Décembre 2016	Membres des comités de médiation et de recours, PAP, communautés locales, OBC, autorités administratives et traditionnelles, religieux, etc.
		Participation aux séances des différents comités	OGRP, Travailleurs communautaires		
		Rédaction des rapports de réunions	OGRP		
		Collecte et enregistrement des plaintes dans la base de données	OGRP		
		Suivi des résolutions des comités	OGRP		
		Enregistrement des données	OGRP		
Communication	Elaboration des outils de communication du MGRP	Identification des outils de communication adaptés	OGRP, Responsable Communication du Projet	Mars –avril 2015	
		Identification et choix des consultants en communication pour la production des outils de communication du MGRP			
	Rédaction du manuel en langage simplifié et	Sélection d'un dessinateur pour l'illustration du document simplifié	OGRP	Mars-avril 2015	

Mécanisme de Gestion des Requêtes et des Plaintes (MGRP)

Actions	Activités	Tâches	Responsables	Période	Parties prenantes impliquées
	traduction en langue locale	Sélection d'un traducteur expérimenté ou d'une organisation spécialisée dans la traduction des documents en langue locale	OGRP	Mars-avril 2015	
	Rencontres d'information et de dialogue avec les autorités administratives locales sur le MGRP	Planification et organisation des rencontres d'information et de dialogue	OGRP, Travailleurs communautaires	Avril 2015	Membres des comités de médiation et de recours, autorités administratives et traditionnelles, religieux, etc.
		Rédaction des comptes rendus de réunions	OGRP		
		Renseignement de la base de données	OGRP		
	Rencontres d'information et de dialogue avec les OSC et les ONG internationales sur le MGRP	Planification et organisation des rencontres d'information et de dialogue	OGRP	Avril 2015 – Décembre 2016	Membres des comités de médiation et de recours, OSC et les ONG internationales
		Rédaction des comptes rendus de réunions	OGRP		
		Renseignement de la base de données	OGRP		
	Mise en place d'un forum d'information et de concertation avec les parties prenantes sur le MGRP	Préparation et organisation du forum d'information et de concertation des rencontres d'information et de dialogue	OGRP	Décembre 2015	Membres des comités de médiation et de recours, représentants des OBC, OSC, ONG Internationales, programmes gouvernementaux,
		Rédaction des comptes rendus de réunions	OGRP		
		Renseignement de la base de données	OGRP		
	Information et communication à travers les médias	Participation aux émissions des radios locales	OGRP, Responsable Communication du Projet		Membres des comités de médiation et de recours
		Rédactions d'articles pour les journaux			
Animation du site Web	Séances de travail avec le Webmaster ou le consultant informatique du projet	OGRP, consultant informatique du projet	Tout au long du processus	Membres des comités de médiation et de recours	
Reporting	Rédaction des rapports périodiques	Rédaction des rapports mensuels	OGRP	Chaque mois	
		Rédaction des rapports semestriels de synthèse	OGRP	Chaque semestre	
Mise en place du S&E	Elaboration du manuel de suivi-évaluation du MGRP	OGRP	Mai-juin		

Mécanisme de Gestion des Requêtes et des Plaintes (MGRP)

Actions	Activités	Tâches	Responsables	Période	Parties prenantes impliquées
Suivi - évaluation	Suivi du MGRP	Collecte des données relatives à la résolution des plaintes sur le terrain	OGRP	à partir d'avril	Membres des comités de médiation et de recours, autorités administratives et traditionnelles, religieux, PAP, OBC
		Réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des plaignants	OGRP	Chaque semestre	
	Organisation des ateliers d'autoévaluation participatifs au niveau des villages/ groupements	Planification et organisation des ateliers d'autoévaluation participatifs	OGRP, Chef d'équipe	une fois par an	Membres des comités de médiation et de recours, autorités administratives et traditionnelles, religieux, PAP, OBC
		Rédaction des rapports d'autoévaluation	OGRP		
		Renseignement de la base de données	OGRP		
	Préparation et organisation de l'évaluation externe	Elaboration du draft des Tdr	OGRP	Fin 2016	Ensemble des parties prenantes du MGRP
		Proposition du planning de l'évaluation	OGRP		
		Préparation de la documentation pour l'évaluation	OGRP		
		Organisation sur le terrain de l'évaluation externe	OGRP		

6. BUDGET

N°	Activités	Coût total
1.	Finalisation MGRP	
	<i>Test MGRP</i>	171 000
2.	Mise en œuvre du MGRP	
	Mise en place des comités de Médiation (CM)	3 420 100
3.	Fonctionnement des CM et CR	
	Comité de Médiation au niveau du groupement(CM) 16	11 760 000
	Comité de Médiation au niveau des villages(CM)	25 200 000
	Commission de Recours (CR)	4 410 000
	Frais administratif	4 410 000
4.	Actions de communication	1 295 000
5.	Suivi -évaluation	1 500 000
	Total	52 166 100

ELEMENTS D'ELABORATION DU BUDGET

- ✓ Population cible (population estimée dans la zone du projet)
- ✓ Nb total de PAP qui se plaindront (30%)
- ✓ Fréquence de tenue des sessions des CR
- ✓ Fréquence de tenue es sessions des CM à l'échelle des groupements
- ✓ Fréquence de tenue es session des CM à l'échelle des villages
- ✓ Nb total de sessions de CM par an
- ✓ Nb de comités à l'échelle des groupements
- ✓ Nb de commissions de recours
- ✓ Nb de comités à l'échelle des villages
- ✓ Nbre de membre par CM
- ✓ nbre de membre par CR
- ✓ Défraiement par membre de CM
- ✓ Défraiement par membre de CR
- ✓ Nb de villages en zone DUP
- ✓ Nb de villages en zone aval
- ✓ Estimation du nombre de session du CM sur l'année
- ✓ Estimation du nombre de session du CR sur l'année
- ✓ Estimation du matériel pour la mise en place des CM

ANNEXES

ANNEXE 1 : LOGIQUES DE GESTION DES CONFLITS

1. LES CONFLITS DANS LA ZONE DU PROJET

Les conflits font partie de la réalité quotidienne des populations dans la zone du projet. Ils trouvent leurs sources dans les interactions entre individus et groupes d'individus, d'une part, et entre les acteurs et leur environnement d'autre part. Ils peuvent aussi résulter de l'introduction dans le milieu d'un élément nouveau qui occasionne des transformations importantes de l'environnement social et naturel. Ainsi, la réalisation du projet pourrait être un facteur déclencheur de conflits ou avoir un effet amplificateur sur des conflits existants.

L'identification des causes et acteurs des conflits a permis, d'une part d'envisager des actions préventives ou d'atténuer les effets d'un conflit, d'autre part de faire une typologie des plaintes potentielles.

1.1. LES CAUSES ET ACTEURS DES CONFLITS ACTUELS

Quatre types de conflits ont été identifiés dans la zone du projet : les conflits fonciers, dont les causes et les manifestations sont les plus récurrents dans tous les villages de la zone du projet, suivis par les conflits liés aux luttes de compétences et aux luttes de pouvoir et les conflits liés aux croyances culturelles. Ces types de conflits peuvent se manifester tous dans un village avec des causes et une acuité différentes en fonction des acteurs en conflits et des enjeux perçus. Ci-dessous sont énumérées les causes par type de conflits :

1.1.1. Conflits fonciers

Ce type de conflits est récurrent et permanent dans tous les villages de la zone du projet avec pour principales causes :

- Les empiétements ou débordements, extension ponctuelle ou progressive de la parcelle de terre d'un individu dans celle d'un autre ;
- Les accaparements de terres, prise de possession totale ou partielle des terres d'un individu sans son accord ;
- Les ventes illicites, déclinées en doubles ventes (ou cession avec contrepartie pécuniaire d'une même parcelle à plusieurs individus), vente sans acte d'abandon de droit coutumiers, vente isolée sans la présence des voisins ;
- Les questions de succession et d'héritage notamment avec l'accès des femmes à l'héritage, exacerbé par la loi de 2008 sur le droit de tous les enfants à l'héritage de leurs parents, et la revendication des femmes qui en découlent ;
- Les limites entre villages ;
- Terres immatriculées et litigieuses.

a) Les empiétements ou débordements

Dans les villages de la zone du Projet, la cause première de conflit reste les empiétements ou débordement. Ils peuvent se déclarer indépendamment de toute temporalité dans certains villages (Olembé par exemple), mais sont fonction du calendrier culturel (mars, avril, mai, juin) et du bornage (processus d'immatriculation des terres) dans les autres villages. Ils sont fréquents entre riverains ou voisins, autochtones ou allogènes, entre membres de même famille (intra familles) ou entre deux ou plusieurs familles (inter familles) et sont plus prégnants au cours des activités agricoles.

b) Les accaparements de terres/Disputes de parcelles

Les cas d'accaparement se posent entre autochtones et allogènes, membres de même familles ou entre tribus différentes ; les personnes vulnérables (veuves et personnes sans moyen financier) sont également victimes de ces faits dans certains villages. Les disputes de parcelles surviennent en général au moment du bornage des terres lors du processus d'immatriculation.

c) Les ventes ou acquisitions illicites des terres

Les ventes illicites sont déclinées en doubles ventes (cession avec contrepartie pécuniaire d'une même parcelle à plusieurs individus), vente sans acte d'abandon de droit coutumiers, vente isolée sans la présence des voisins, exploitation ou cession de terres relevant du domaine public ou du domaine privé de l'Etat.

Selon les ordonnances de 1974 et 1977, modifiées et complétées par la Loi n° 79/05 du 29 juin 1979, relative au droit foncier, les terres libres de toute occupation sont la propriété de l'État, à l'exception de celles qui sont régies par les lois coutumières. Aussi, toute occupation d'une parcelle de terre nécessite le quitus du conseil de famille et/ou l'autorisation du chef de la communauté ou de l'autorité administrative compétente. Mais, dans la zone du projet, des ventes illicites de terres sont courantes entre autochtones et allogènes. Des autochtones installés depuis longtemps sur de vastes terres, vendent des parcelles aux nouveaux venus contre de fortes sommes d'argent, sans en référer aux conseils de famille ou aux chefs de famille. Les nouveaux occupants tout comme les autochtones n'ont alors aucun droit de propriété légal ou coutumier. Les conflits liés aux doubles ventes vont opposer les allogènes et les autochtones dans certains villages ; les autochtones entre eux (intra familles ou inter familles), pour les cas relatifs aux cessions de terre sans actes d'abandon de droits coutumiers et les ventes isolées sans présence des voisins.

d) Les questions de succession et d'héritage

Elles sont très fréquentes entre membres de même famille et sont de plus en plus préoccupantes dans les villages de la zone du Projet. Elles opposent principalement les femmes à leurs frères ou autres parentés dans les familles. Dans la quasi-totalité des villages de la zone du projet, la terre est le principal bien sur lequel repose le partage de l'héritage. Dans le droit moderne ou coutumier, le père légitime est moralement tenu de léguer un lopin de terre à chacun de ses enfants. Le partage des terres est fonction du statut matrimonial, de l'âge et du sexe. Les filles sont peu considérées quant à l'accès à la terre, et les enfants garçons célibataires sont moins considérés que ceux qui sont mariés car ces derniers sont chefs d'une unité familiale. A l'intérieur de la famille, une distinction se fait également selon l'âge : les aînés sont privilégiés par rapport aux cadets, considérés, au même titre que les veuves, comme des personnes à charge. Cette discrimination est sujette à discorde au sein des familles dans diverses situations :

- Le successeur désigné peut être contesté ;
- La répartition faite de son vivant par le chef de famille peut être contestée après son décès ;

- L'accès des femmes à l'héritage foncier est en général contesté. La loi coutumière et le code civil ne font en réalité aucune distinction de genre au sujet de la répartition de l'héritage entre les enfants. Cependant, la mise à l'écart des femmes dans le partage des biens familiaux –principalement la terre – est ancrée dans la conscience collective. La femme est perçue comme appelée à aller en mariage, une fois mariée, ses biens ou ses terres sont ceux de son mari. A ce titre elle ne peut en posséder dans sa famille naturelle. Un lopin de terre peut être mis à la disposition de la femme qui est restée célibataire pour assurer sa subsistance : elle peut l'exploiter mais n'a cependant pas le droit de l'aliéner ou d'en établir un titre de propriété.

e) Les limites entre villages

Les limites entre les villages les arrondissements et les départements sont rarement précises et incontestables. Les enjeux et les intérêts nouveaux (nouveau projet, infrastructures communautaires, existence de ressources naturelles etc.) exacerbent les conflits qui peuvent naître entre les villages limitrophes ; c'est ainsi que des tensions ont pu être observées entre les villages Ndjamé et Ehondo, ou encore Ndokoa et Ndji pour l'exploitation des carrières de sable.

f) Terres immatriculées et litigieuses

Dans les villages tels que Ndokoa, Nkolfoulou ou encore Nkolmekok, de vastes parcelles de terres ont été achetées et immatriculées par des particuliers (riches allogènes). Ces terres de par leur statut font l'objet de contestation de la part des populations qui estiment dans certains cas (Ndokoa) que ces espaces relèvent du bien ou patrimoine communautaire et ne doivent être totalement cédés aux étrangers. Dans d'autres cas (Nkolmekok, Nkolfoulou) les intrusions et des mises en valeurs sont observées dans les parcelles restées inexploitées, suscitant avec la rareté des terres libres, la convoitise des populations et les revendications. L'exploitation de ces parcelles est souvent tolérée par les propriétaires. Mais elle peut soulever des tensions dans les villages lorsque des enjeux nouveaux se présentent (retours des propriétaires dans le village, bornages et immatriculations, arrivée d'un projet et emprise de zone DUP).

1.1.2. Conflits liés aux champs de compétence

Très irréguliers, latents dans certains cas, et exacerbés par des enjeux nouveaux, les conflits de compétence sont déclarés lorsque le chef d'un village va trancher les litiges sur le territoire d'un autre chef sans s'en référer à ce dernier. Ces cas ont été signalés entre les villages Foulassi et Nkolobili ou encore Nkolfoulou et Nkolnguem I. Les populations de ces villages se seraient déplacées lors de la période coloniale allemande vers les villages linéaires (Foulassi et Nkolnguem I) en laissant les terres. Aujourd'hui les descendants des populations reviennent dans l'hinterland mettre en valeur les terres ancestrales, ce qui suscite les conflits et les luttes de compétences.

1.1.3. Conflits liés aux luttes de pouvoir

Dans la zone du projet, principalement la zone 2 porteuse de la ligne haute tension, les sociétés s'organisent du point de vue du lignage en tribus, clans ou grandes familles et sous-familles, au degré d'influence variable. Les interactions entre ces entités socioculturelles sont parfois marquées par des divergences inter claniques et intertribales motivées par la recherche du pouvoir. Celles-ci s'éveillent très souvent lors de l'intronisation d'un nouveau chef ou lorsque de nouveaux enjeux viennent réveiller de vieilles tensions. Les relations entre ces entités sociologiques peuvent engendrer des conflits dont les causes se trouvent parfois

dans la gestion du foncier et dans la mise en œuvre de projets dans les villages. C'est ainsi que la construction d'un ouvrage communautaire sur le territoire d'une famille suscite souvent des frustrations dans les autres familles. Les actions de développement local du projet dans les villages pourraient exacerber ces tensions et entraîner des plaintes.

1.1.4. Conflits liés aux croyances culturelles

Certaines croyances et pratiques de sorcellerie sont décrites à Ndjé, Nalassi et dans l'arrondissement de Ntui. Les personnes en cause seraient les allogènes et les autochtones, ces cas restent cependant très rares dans les autres villages. La croyance en ces pratiques engendre des tensions et des conflits entre membres d'une même famille ou de familles différentes (mus par les luttes de pouvoir et l'appât du gain autour d'un évènement porteur d'enjeux perçu comme important et bénéfique), ou entre autochtones et allogènes (principalement sur les questions foncières).

6.1.1. Carte des conflits

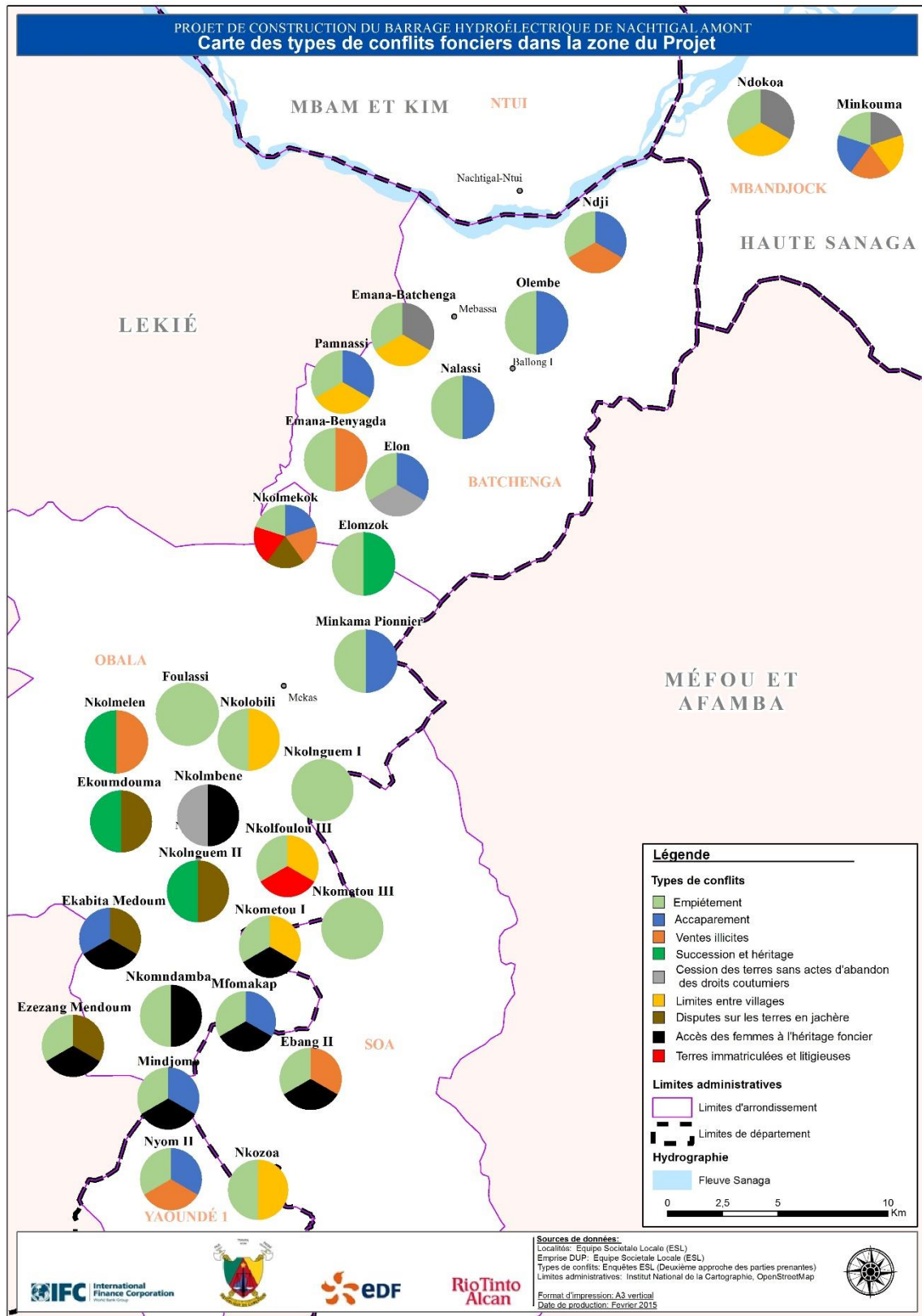


Tableau récapitulatif de la logique de gestion des conflits dans la zone du projet.

Activités du projet	Type de conflits	Cause de conflits	Acteurs en conflits	Acteurs intervenant dans la résolution des conflits
Layonnage et aménagement des pistes d'accès	Foncier	Empiètement ou débordement	Membres de familles	Chef de famille, chef de bloc ou de communauté, notables, chef de village
		Disputes de parcelles et de mises en valeurs		
Recensement	Foncier	Accaparement des terres	Allogènes autochtones, élites	Chef de famille, chef de bloc ou de communauté, notables, chef de village
		Ventes illicites de terres	Allogènes et autochtones, membres de familles	Chef de famille, notables chef de village, sous-préfet
		Accès des femmes à l'héritage	Femmes, membres de familles, etc.	Chef de famille, chef de village
		Héritage et succession	membres de familles	Chef de famille, notables chef de village
		Vente sans acte d'abandon de droit	Allogènes, autochtones, membre de familles	Voisins, Chef de famille, notables, chef de village
		Disputes de parcelles et de mises en valeur		
		Limites entre villages	Populations et villages riverains	chefs de village, chef de groupement, sous-préfet
Compensation terre contre terre	Foncier dans la communauté /famille hôte	Intrusion dans les terres laissées en réserve	Autochtones, élites, allogènes	Patriarche, chef de familles, chef de village
		Refus de cession des « terres libres d'accès » par les communautés hôtes	PAPs, famille hôte, élites	Chef de familles, chef de bloc ou de communauté, patriarche, notables, chefs de village, sous-préfet.
		Spéculation foncière par la communauté /famille hôte		
		Socioculturel	Acceptation par la communauté/ famille hôte	Autochtones, allogènes inter ou intra famille
Gestion des afflux sociaux	Foncier	Pression sur le foncier	Allogènes, autochtones	chefs de communautés, chefs de bloc, chefs de famille
	Social	Exclusion sociale	Autochtones, allogènes, membres de la même famille	
		Développement de comportements déviants (prostitution, vols, etc.)	Autochtones, allogènes, membres de la même famille	

Mécanisme de Gestion des Requêtes et des Plaintes (MGRP)

Restauration des moyens d'existence		Disputes intercommunautaires	Autochtones, allogènes, membres de la même famille	Chef de familles, chef de bloc ou de communauté, notables, chef de village
		Pression sur les ressources naturelles existantes		
	Foncier	Délimitation approximative des carrières de sables	Propriétaires des carrières de sable, travailleurs de sables, chefs de villages	Chefs de villages, délégués d'arrondissements et de départements des mines, propriétaires des carrières, riverains
	Socio-économique	Paiements des taxes liées à l'exploitation du sable	Mairies, chefs de villages, acteurs de la filière sable	Maires, chef de villages, propriétaires des carrières de sable
		Restructuration de l'activité		
		Rapports entre les nouveaux arrivants et les locaux	Exploitants de sable venant de l'aval du barrage et population hôte	Chefs de village, chefs de communauté, notable, sous-préfet
		Insatisfaction liée à la reconversion	Artisans sableurs pêcheurs	
Actions de développement local		Déplacement de l'activité en amont du barrage	Sableurs venant de l'aval, population hôte	
		Adaptation aux métiers et à l'environnement socioculturel	Sableurs	
	Social	Attentes fortes des populations	Populations, chefs de villages	Chefs de village, autorité religieuse, responsables OBCs, notables, chefs de bloc ou de communauté
		Sentiment de marginalisation	Populations ou villages non pris en compte par les actions de développement local, chef de village concernés	chefs de village, notables,
		Conflits inter claniques	Membres des familles intéressées	Chef de famille

Annexe 1: formulaire d'enregistrement des plaintes verbales



PROJET DE CONSTRUCTION DU BARRAGE HYDROELECTRIQUE DE NACHTIGAL

Formulaire d'enregistrement des plaintes verbales

Ce formulaire peut être utilisé par les travailleurs communautaires et les relais communautaires pour recueillir les plaintes faites verbalement émises par des parties prenantes dans les communautés au cours de leurs visites sur le terrain.

A REMPLIR AVEC LE PLAIGNANT	
Date: Date et heure à laquelle la plainte a été exprimée	
Détails sur le plaignant	
Nom et prénoms :	
Age :	
Sexe :	Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/>
Profession	
N° de téléphone :	
Village de résidence du plaignant :	
Village dont la plainte fait objet :	
Nature de la plainte: Court résumé de la plainte :	
Personne ayant reçu la plainte: Nom et coordonnées :	
Réponse provisoire : Eléments de réponse apportés au plaignant :	

Signature du plaignant

Annexe 2 : Formulaire de clôture des requêtes et plaintes



PROJET DE CONSTRUCTION DU BARRAGE HYDROELECTRIQUE DE NACHTIGAL AMONT	
MECANISME DE GESTION DES REQUETES ET DES PLAINTES (MGRP)	
FORMULAIRE DE CLOTURE DES REQUETES ET DES PLAINTES	
Code de la plainte :	
Période de résolution de plaintes ou requête :	
Lieu :	
Instance de résolution finale :	
Date de clôture :	

1. Identification du plaignant

Noms et prénoms :	
Date et lieu de naissance (âge) :	
Sexe (Masculin /Féminin)	
Contact téléphonique :	
Profession :	
Village de résidence :	
village concerné par la plainte :	
Arrondissement :	

2. Nature de la plainte

3. Solutions proposées.

4. Documents de traitement et clôture de la requête ou de la plainte

- Procès-verbal d'investigation ou de vérification-----	<input type="checkbox"/>
- Procès-verbal de tenue des sessions du comité de médiation ou de la commission de recours -----	<input type="checkbox"/>
- Compte rendu de mise en œuvre de la solution proposée -----	<input type="checkbox"/>
- Fiche de paiement des indemnités ou dédommagements -----	<input type="checkbox"/>
- Fiche d'inventaire des biens et mises en valeur-----	<input type="checkbox"/>
- Fiche de communication téléphonique -----	<input type="checkbox"/>

5. Raison de clôture de la requête ou plainte

- Consensus trouvé, plaignant satisfait par la solution proposée -----	<input type="checkbox"/>
- Consensus non atteint plaignant engage une procédure autre que le MGRP-----	<input type="checkbox"/>

6. Pièces reçues du plaignant

Signature du plaignant

Signature de l'OGRP

BIBLIOGRAPHIE

Normes et bonnes pratiques internationales

1. IFC, 1^{er} Janvier 2012. Normes de performance en matière de durabilité environnementale,
2. IFC, September 2009. Addressing grievances from project-affected communities, Good Practice Note Number 7;
3. SFI, Société Financière Internationale ; Avril 2002. Manuel d'élaboration de plans d'action de réinstallation;
4. SFI, Société Financière Internationale ; Décembre 2003. Cahier pratique. Prendre en compte les aspects sociaux des projets du secteur privé.
5. SFI, Société Financière Internationale ; Janvier 2012. Norme de performance 5, Acquisition de terres et réinstallation involontaire ;
6. Banque Mondiale ; Décembre 2001. Politique opérationnelle 4.01: évaluation environnementale ;
7. Banque Mondiale ; Décembre 2001. Politique opérationnelle 4.12 : réinstallation involontaire des personnes ;
8. Harvard University, 2008. Rights-Compatible Grievance Mechanisms: A Guidance Tool for Companies and Their Stakeholders, The Corporate Social Responsibility Initiative of the Harvard Kennedy School, Boston,
9. IPIECA, 2012. Mécanismes de règlement des plaintes au niveau opérationnel, Revue des bonnes pratiques, IPIECA ;
10. The equator principles, June 2013;
11. Equator principles, November, 2006. A point of principle – Ethical Corporation, special report.
12. Andrew Newton, November 2006. " Equator principles, a convenient truce", special report.
13. John Ruggie, 2011. Principes directeurs relatives aux entreprises et aux droits de l'homme : mise en œuvre du cadre de référence « Protéger, Respecter et Réparer » des Nations Unies. Conseil des droits de l'homme des Nations Unies, Genève
14. Hydropower Sustainability Assessment Protocol, November 2010. Implementation Assessment Tool, International Hydropower Association (IHA);
15. Hydropower Sustainability protocol, November 2010. Background Document, International Hydropower Association (IHA);
16. Benefits-Harms Guidebooks, 2001. Cooperative for assistance and Relief Everywhere, inc. (CARE);
17. Artelia-ERE Développement, September 2012. Cameroon LNG grievance redress mechanism;

18. Grievance Procedure Manual, June 2009. Nam Theun 2 Hydroelectric Project- Downstream program,

Autres documents consultés

19. Centre for Social Responsibility in Mining (CSR), July 2009. Community complaints and grievance mechanisms and the Australian minerals industry, The University of Queensland, Australia,
20. Doug Cahn, September 2010. Grievance Mechanisms: A Critical Component of Project Management, Complaint Handling in Development Projects, ADB;
21. Adapoju A., 1979. Migrations and socio-economics changes in Africa. International Social Sciences Journal, vol. 31, p. 107-235;
22. Jacques Champaud, Juin 1965. Atlas régional Sud-Ouest 2 : Commentaire des cartes, ORSTOM;
23. Joseph Gabriel Elong, Avril-Septembre 2004. « Éton et Manguissa, de la Lékié au Mbam-et-Kim : jeux et enjeux fonciers (Centre-Cameroun) », Les Cahiers d'Outre-Mer [En ligne], 226-227 | ;
24. Moïse Moupou, janvier-mars 2010. Fronts pionniers et structuration de l'espace dans le Cameroun méridional: de nouveaux territoires en mutation rapide, Dynamique des campagnes tropicales, N° 249,
25. Octave Nicoué BROOHM, Premier semestre 2004. De la gestion traditionnelle a la gestion moderne des conflits : repenser les pratiques africaines, ETHIOPIQUES Revue Négro-Africaine de littérature et de la Philosophie.
26. Thierno Bah, Les mécanismes traditionnels de prévention et de résolution des conflits en Afrique noire,
27. Tidiane N'Diaye, Les Bantous: Entre dispersion, unité et résistance