الاتحاد التونسي للتضامن الاجتماعي

Union Tunisienne de Solidarité Sociale

TUNISIAN RURAL AND AGRICULTURAL CHAINS OF EMPLOYMENT PROGRAM

Fonds de soutien à la création d'emplois agricoles et agro-alimentaires en milieu rural

PROCEDURE DE GESTION DE LA MAIN D'ŒUVRE & CONDITIONS DE TRAVAIL

Octobre 2020

TABLE DES MATIERES

TABLEAUX 3
FIGURES 3
1. INTRODUCTION ET OBJECTIFS DU PGM 5
1.1 Contexte 5
1.2 Objectifs des Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGM) 5
1.3 Documents de Reference 6
2. CADRE REGLEMENTAIRE NATIONAL REGISSANT LA SANTE ET LA SECURITE AU TRAVAIL 8
2.1 Aperçu sur le code de travail national 8
2.3 Politiques de ressources humaines et convention collective de l'UTSS 14
3. IDENTIFICATION DES TRAVAILLEURS SUSCEPTIBLES D'ETRE ASSOCIES AU PROJET 15
3.1 Unité de Gestion du Projet 15
3.2 Toutes catégories de travailleurs associées au projet 16
4. RISQUES ET MESURES D'ATTENUATION RELATIFS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL ET PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE 18
4.1 Risques et impacts identifiés 18
4.2 Mesures d'atténuation proposées 18
4.3 Récapitulatif des risques et mesures d'atténuation proposées pour les PGM 19
5. MISE EN ŒUVRE DE LA PGM 21
6. MECANISME DE REGLEMENT DES PLAINTES 22
6.1. Gestion des plaintes selon NES 2 « Emploi & conditions de travail » 22
6.2. Gestion des plaintes selon NES 10 « Plan de Mobilisation des Parties Prenantes » 23
- LES ANNEXES 26
  - ANNEXE 1_Code de conduite TRACE contre le harcèlement sexuel et l'exploitation et les abus sexuels en milieu de travail 27
  - ANNEXE 2_Engagements des Porteurs de Projet Relatifs aux Conditions de Travail et Protection des Travailleurs 28
  - ANNEXE 3_Formulaire de plainte 29
  - ANNEXE 4_Registre de suivi des plaintes 30

TABLEAUX

Tableau 1: Comparaison entre la législation nationale et les exigences de la NES 2 9
Tableau 2: Unité de Gestion du Projet 16
Tableau 3: Informations disponibles sur les catégories de travailleurs impliquées dans les sous-projets 17
Tableau 4: Mesures d'atténuation selon les risques et catégories de travailleurs 19
Tableau 5 : Etapes du mécanisme de gestion des plaintes émis par les travailleurs 22
Tableau 6: Etat chronologique du système de gestion des plaintes (SGP) environnementales et sociales liés aux sous-projets ruraux (AERs) 24

FIGURES

Figure 1 : Organigramme UTSS au Projet TRACE……..…13

ACRONYMES

AA : Arrêté d'application
AER : Activité d'Entreprenariat Rural
AES Abus et Exploitation Sexuelle
BM : Banque Mondiale
CGES Cadre de Gestion Environnemental et Social
CT : Code de travail
CTR Comité Technique Régional
DA : Décret d'application
EAS : Exploitation et les abus sexuels
EPI : Equipements de Protection Individuel
ER : Entrepreneur Rural
HS : Harcèlement Sexuel
SFI : Société Financière Internationale (Groupe Banque Mondiale)
ISST : Institut de Santé et Sécurité au Travail
MGM : Mécanisme de Gestion des Plaintes
MPME : Micros, Petites et Moyennes Entreprises
NES : Norme Environnementale et Sociale
OP : Organisations de Producteurs
PGM : Procédure de Gestion de la Main d'œuvre
PMPP : Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PPP : Partenariat Public-Privé
SGES : Système de Gestion Environnementale et Sociale
SST : Santé et sécurité au travail
UGP : Unité de Gestion de Projet
UTSS : Union Tunisienne de Solidarité Sociale
URAP : Unité Régionale d'Exécution du Projet

1. INTRODUCTION ET OBJECTIFS DES PGM

1.1 Contexte

Ce document de Procédures de Gestion de Main d'œuvre est un instrument du Fonds de soutien à la création d'emplois agricoles et agro-alimentaires en milieu rural (acronyme TRACE). Le projet propose de fournir une assistance technique (c'est-à-dire une formation, des conseils techniques et de gestion) et des fonds de subventions de contrepartie à trois types de bénéficiaires: (1) les organisations de producteurs (OP), (2) Petites et moyennes entreprises (PME) et (3) entrepreneurs individuels, originaires des gouvernorats de Jendouba, Kairouan et Gabès. L'accent mis sur ces trois gouvernorats est motivé par l'importante production agricole dans ces zones et les taux de pauvreté élevés par rapport à la moyenne nationale. Le programme de subventions de contrepartie ciblera les secteurs agricoles à fort potentiel de croissance et de création d'emplois, tels que les arbres fruitiers, l'horticulture, les produits laitiers, les olives et les plantes médicinales et aromatiques. Le projet ciblera les petits producteurs engagés dans un système mixte culture / élevage et la transformation des produits.

Le projet TRACE sera mis en œuvre par l'Union Tunisienne de Solidarité Sociale (UTSS) à travers l'Unité de gestion du projet (UGP). L'UTSS est une organisation non gouvernementale tunisienne œuvrant pour le développement du concept de solidarité et d'entraide et réalisant des programmes sociaux, d'aide de secours et d'auto-développement au profit des démunis. L'UTSS comprend environ 1220 staffs dans son bureau central ainsi que dans les régions.

Les PGM décrit la manière dont les travailleurs du projet seront gérés conformément aux prescriptions du droit national (notamment le Code du Travail) et de la Banque Mondiale, dont particulièrement la NES 2 (Emploi et conditions de travail). Elle décline la façon avec laquelle la NES 2 s'appliquera aux différentes catégories des travailleurs du projet.

Cette procédure est un document évolutif qui est lancé en phase de préparation du projet et qui est examiné et revue tout au long de la mise en œuvre du projet afin d'assurer sa pertinence et son adéquation.

1.2 Objectifs des Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGM)

En conformité avec le Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale et en particulier la Norme Environnementale et Sociale (NES) n°2 sur l'emploi et les conditions de travail[1], l'UTSS est tenue d'élaborer des procédures de gestion de la Main d'Œuvre (PGM), qui fait l'objet de ce document. Le projet dispose, par ailleurs d'un Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et d'un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

Le but des PGM est de définir les bonnes pratiques dans la gestion et protection du personnel de santé et de tous les travailleurs associés à la mise en œuvre du projet. Les PGM visent donc à identifier les différentes catégories de travailleurs associés au projet, les risques auxquels ceux-ci sont confrontés, et de proposer des mesures d'atténuation pertinentes. Les présentes PGM est un document évolutif et dynamique et peut être mis à jour tout au long de l'élaboration et de la mise en œuvre du projet.

[1] http://pubdocs.worldbank.org/en/936531525368193913/Environmental-Social-Framework-French2.pdf#page=45&zoom=80

Les Procédures Gestion de de la Main d'Œuvre permettra à l'UTSS ainsi qu'aux sous-projets de se conformer aux exigences suivantes de la NES no. 2 :

- Promouvoir le traitement équitable, la non-discrimination et l'égalité des chances des travailleurs.
- Établir, maintenir et améliorer les relations entre les travailleurs et la direction.
- Promouvoir le respect du droit national du travail et de l'emploi.
- Protéger les travailleurs, notamment les catégories vulnérables de travailleurs comme les enfants, les travailleurs migrants, les travailleurs recrutés par des tierces parties et les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement du client.
- Promouvoir des conditions de travail sûres et saines et protéger la santé des travailleurs.
- Éviter le recours au travail forcé et au travail des enfants.

La gestion de la main d'œuvre et les conditions de travail a été traité selon les exigences de la NES n° 2 : Emploi et conditions de travail.

Une Procédure de gestion de la main d'œuvre et des conditions de travail (PGM) a pris en compte les aspects suivants :

- Les **conditions de travail** et gestion des relations entre la direction et les travailleurs ; comprenant ;

  (i) la politiques et procédures des ressources humaines,

  (ii) les conditions de travail et modalités d'emploi,

  (iii) l'organisation des travailleurs,

  (iv) la non-discrimination et égalité des chances,

  (v) le licenciement collectif,

  (vi) le mécanisme de règlement des griefs et

  (vii) le travail des enfants Travail forcé ;

1.3 Documents de Reference

Le PGM se conforme aux documents de référence suivants :

- NES n° 2. Emploi et conditions de travail ;
- NES n° 1. Évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux ;
- Code du Travail : Loi N° 66-27 du 30 avril 1966 relative au code de travail et aux normes et prescriptions réglementaires en vigueur relatives à la sécurité incendie régissant les établissements industriels ;
- Convention collective des agents et ouvriers de l'Union Tunisienne de solidarité sociale, des fédérations et des comités régionaux de solidarité sociale et des associations des personnes âgées;
- Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires « Directives EHS générales EHS » de la Banque Mondiale et de la Société Financière Internationale (SFI) ;

- Conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT) et des Nations Unies (ONU).

2. CADRE REGLEMENTAIRE NATIONAL REGISSANT LA SANTE ET LA SECURITE AU TRAVAIL

2.1 Aperçu sur le code de travail national

Les Principaux textes de droit du travail national sont formalisés principalement au niveau du Code du travail constitué des lois générales sur le travail ou l'emploi, adopté le 30 avril 1966 et révisée au 15 juillet 1996 (loi 96-62). Les modifications faites par la loi n° 96-62 portent sur les articles La loi no 66-27 du 30 avril 1966 a été publiée dans la Série législative sous la côte 1966-Tun.1. Le Code de travail a subi maintes modifications. Parmi celles-ci, les lois no 73-77 du 8 décembre 1973 et 76-84 du 11 août 1976 parues respectivement dans la Série législative 1973-Tun.2 et 1976-Tun., la loi n° 96-62 du 15 juillet 1996, ainsi que le dernier décret-loi n° 2011-51 du 6 juin 2011, portant modification du Code du travail[2].

Le personnel travaillant dans le cadre du projet est soumis aux dispositions du Code du travail tunisien, selon lequel les contrats de travail sont conclus soit pour une durée indéterminée soit pour une durée déterminée qui ne peut excéder quatre (4) ans, y compris ses renouvellements.

2.2 Comparaison entre la législation nationale et les exigences de la NES No. 2

De façon générale, la législation tunisienne couvre la plupart des exigences de la NES 2. Les détails sont donnés dans le tableau 1 ci-dessous. L'application de la loi est cependant inégale, ce qui pourrait donner lieu à des non-conformités. Ces dimensions doivent être prises en compte dans le PGM.

[2] https://www.tunisietravail.net/telecharger-le-code-du-travail-tunisien-11586/

Tableau 1: Comparaison entre la législation nationale et les exigences de la NES 2

Exigence de la NES No. 2	Législation Tunisienne correspondante	Manquement/observation
L'emprunteur doit développer des procédures écrites pour la gestion de la main d'œuvre applicable au projet	**Le Code du Travail** établit l'exigence de contrats écrits	Les fournisseurs ne sont pas spécifiés dans le Code du Travail
Conditions de Travail et d'Emploi		
Les travailleurs du projet doivent être payés de façon régulière selon la loi nationale et les procédures de gestion de la main d'œuvre. Les paiement, déduction des paiements, période de repos, conges et jours fériés, congés maladie et congés de maternité doivent suivre la législation nationale	**Code du Travail:** **Article 6:** définition des clauses de contrat, paiement et salaire **Art. 134**: Les salaires sont déterminés dans le contrat par accord mutuel et doivent respecter le salaire minimum **Art 140**: paiements réguliers **Art. 79**: la semaine de travail ne peut pas dépasser 48 heures **Art 82**: possibilité de prolonger à 64 heures avec compensation complémentaires. **Art. 107**: Les jours fériés, droit au chômage sont définis dans les conventions collectives **Art 108**: droit au chômage **Art 110**: Les heures de travail du a un jour férié peuvent être compensées **Art 64 et 112**: Droit au congé de maternité. **Art 122**: Droit au congé de paternité	Pas de manquement apparent

Exigence de la NES No. 2	Législation Tunisienne correspondante	Manquement/observation
Notification par écrit de l'avis de licenciement et détails des droits des indemnisations**.**	**Code du travail:** **Art. 14 to 27** couvre les conditions de licenciement (droit d'appel, indemnités, raison d'acceptation) **Art. 22**: Indemnisations	Pas de manquement apparent
Non-discrimination et égalité des chances		
Les décisions relatives à l'emploi ou au traitement des travailleurs du projet ne seront pas prises sur la base de caractéristiques personnelles sans rapport avec les exigences inhérentes à l'emploi	**Art 40 de la Constitution** exige le traitement égal entre les hommes et les femmes **Code du Travail** **Art 5 bis.** Proscrit la discrimination entre les hommes et les femmes dans l'application du Code de Travail et de ses textes de loi **Art. 5bis**: garantit le même salaire entre les hommes et les femmes pour travail équivalent. **Code Pénal** **Art 226.B** proscrit le harcèlement sexuel **Art. 101bis** proscrit la discrimination sur la base de l'origine ethnique, la couleur de la peau, le sexe, l'appartenance religieuse ou politique. **Loi 2018-50** élimine toute forme de discrimination raciale (cependant les textes de lois n'ont pas encore été émis)	Bien que le cadre législatif soit conforme aux exigences de la NES 2, l'application de la loi reste inégale, en particulier en ce qui concerne les femmes et la discrimination raciale

Exigence de la NES No. 2	Législation Tunisienne correspondante	Manquement/observation
Mesures de protection pour certains groupes de travailleurs vulnérables (femmes enceintes, personnes handicapées, enfants)	**Code du Travail** **Le Chapitre 2** est dédié à la protection de la maternité **Art. 152-2**: Tous les employeurs doivent prendre des mesures pour assurer la santé et sécurité de leur employés **Loi 2005-83** pour la promotion et la protection des personnes handicapées – un handicap ne peut pas être le motif de discrimination a un emploi **Articles 21 de la Constitution Tunisienne considère tous les citoyens égaux devant la loi**	
Droit associatif		
Droit de joindre une organisation ou un syndicat	**Code du Travail art. 157**: Les compagnies ayant 40 employés et plus doivent créer une structure consultative qui gère la santé et sécurité au travail (Art 161). **Art 242**: droit de former des unions. **Constitution art 36**: droit d'association et de grève	Pas de manquement remarqué
Travail des enfants et âge minimum		
Les procédures doivent spécifier l'âge minimum pour travailler sur le projet, qui ne doit pas être inférieur à 14 ans ou plus si exige par la législation nationale	**Code du Travail art 53.** Les enfants âgés de moins de 16 ans ne n'ont pas le droit de travailler. **Code du travail Art** 56 les enfants de 13 ans sont autorisés à travailler dans le secteur agricole **Décret No. 2000-98** établit les domaines dans lesquels les mineurs ne sont pas autorisés à travailler. **Ordre du 19 Janvier 2000** interdit le travail des enfants de moins de 18 ans de travailler dans des métiers considérés comme dangereux (mine, travail sous-terrain, égouts, travail de démolition, collecte des ordures, etc…) La Tunisie a ratifié la convention fondamentale de l'OIT sur le travail des	Conflit entre la NES 2 et la législation nationale sur le travail des mineurs en milieu agricole

Exigence de la NES No. 2	Législation Tunisienne correspondante	Manquement/observation
	enfants	
Travail forcé		
Interdiction du travail forcé	**Code Pénal Art 105 et 250** interdisent le travail forcé et impose des sanctions allant jusqu'à 10 ans de prison Les conventions fondamentales 29 et 105 de l'OIT contre le travail force ont également été ratifiées par la Tunisie	Pas de manquement remarqué L'application de la loi reste faible, surtout dans les petits commerces et dans les foyers
Gestion des Plaintes		
Un système de gestion des plaintes doit être mis à la disposition des travailleurs	**Code du Travail art. 376**. Toute plainte peut être soumise au comité de conseil du travail ainsi qu'au bureau régional de conciliation. **Art 183**: Prudhommes et tribunaux industriels sont responsables de la résolution des conflits entre les employés et employeurs	Il n'y a pas de mécanisme pour protéger des représailles Les mécanismes existants ne garantissent pas la confidentialité
Santé et Sécurité Occupationnelle		
Les mesures de santé et sécurité occupationnelle s'appliquent au projet	**Code du Travail art. 152** L'employeur est responsable de la mise en œuvre et du financement des mesures SST L'employeur a l'obligation de protéger ses employés des risques de sante occupationnelle et d'accident, d'assurer des conditions de travail adéquates, et de former les employés sur les risques et mesures d'atténuation L'évaluation des risques SST est obligatoire avec le **Décret 2000-1985** **Décret 68-328** impose les règles d'hygiène et les exigences relatives aux installations sanitaires, eau potable, aire de repos et de réfection.	Il n'y a pas de standards spécifiques

2.3 Politiques de ressources humaines et convention collective de l'UTSS

Hormis les dispositions du code du travail, le personnel de l'UTSS est régi par les conventions collective (CC) des agents et ouvriers de l'Union Tunisienne de solidarité sociale, des fédérations et des comités régionaux de solidarité sociale et des associations des personnes âgées ainsi que des établissements qui en relèvent (Art 1er de la CC).

Ces conventions sont applicables à l'ensemble du personnel de l'UTSS, titulaires et stagiaires. Certaines de ses dispositions sont également applicables aux agents et ouvriers temporaires.
Actuellement, l'UTSS dispose d'une convention collective « **Convention collective des agents et ouvriers de l'Union Tunisienne de solidarité sociale, des fédérations et des comités régionaux de solidarité sociale et des associations des personnes âgées** » comprenant 14 chapitres régissant l'ensemble des situations administratives et la vie professionnelle du personnel salarié travaillant pour le compte de l'UTSS. Cette convention a été élaborée en adéquation avec les exigences du code de travail national Tunisien).

La convention collective de l'UTSS régit l'ensemble des situations administratives et la vie professionnelle du personnel salarié travaillant pour son compte (se référer au paragraphe § 7.1.2). Ainsi, à travers le contenu des chapitres de cette convention collective ; particulièrement les chapitres 5, 6, 7, 8, 9, 10 et 11 ; on pourra considérer que l'UTSS dispose d'une **politique des ressources humaines**, nécessitant toutefois, l'intégration d'une composante de « **Renforcement des capacités** », lui permettant de garder le cap vers une approche de « Gestion des Ressources Humaines » qu'une approche simpliste de « Gestion du personnel ».

L'ensemble des travailleurs ont pris connaissances de cette convention à leur recrutement.
Cette convention collective rédigée en langue arabe (langue officielle en Tunisie) comprend quatorze (14) chapitres suivants :

1) Dispositions générales (أحكام عامة)
2) Représentation des agents (تمثيل الأعوان)
3) Recrutement et titularisation (الإنتداب والترسيم)
4) Classification des agents et plans de carrière (إسناد الخطط الوظفية)
5) Promotions (الأعداد ، التدرج و الترقية)
6) Situations (الوضعيات)
7) Congés (الإجازات)
8) Formation et recyclage (التكوين و الر سكلة)
9) Mesures disciplinaires (التأديب)
10) Arrêt du travail (الإنقطاع عن مباشرة العمل)
11) Système de travail (نظام العمل)
12) Dispositions prévisionnelles (الأحكام المحتملة)
13) Dispositions transitoires (الأحكام الأنتقالية)
14) Durée, révision et retraite (لمدة، المراجعة والتراجع)

Actuellement l'UTSS ne dispose pas d'un Code de Conduite (CoC) présenté à l'Annexe 1. Celui-ci sera introduit par le Projet pour tout le personnel faisant partie de l'UGP, ainsi que le personnel des cabinets d'assistance technique pouvant être recruté par l'UTSS pour la mise en œuvre du projet.

3. IDENTIFICATION DES TRAVAILLEURS SUSCEPTIBLES D'ETRE ASSOCIES AU PROJET

3.1 Unité de Gestion du Projet

En tant qu'Agence d'exécution du projet a mis en place une équipe dédiée composée des personnels qualifiés et a fournis les ressources budgétaires nécessaires pour son fonctionnement. Dans ce cadre le Comité Technique Régional (CTR) qui exerce sous l'égide de l'UGP occupe un rôle central et coordinateur pour la gestion des sous-projets (Activités d'Entreprenariat Rural).

La mise en œuvre du PGM sera assurée par l'UGP et le Comité Technique Régional (CTR) en étroite collaboration avec l'URAP.

La figure 1 suivante présente la structure d'organisation au sein de l'UTSS qui est en charge de la gestion du projet TRACE en général et la mise en œuvre du PGM en particulier :

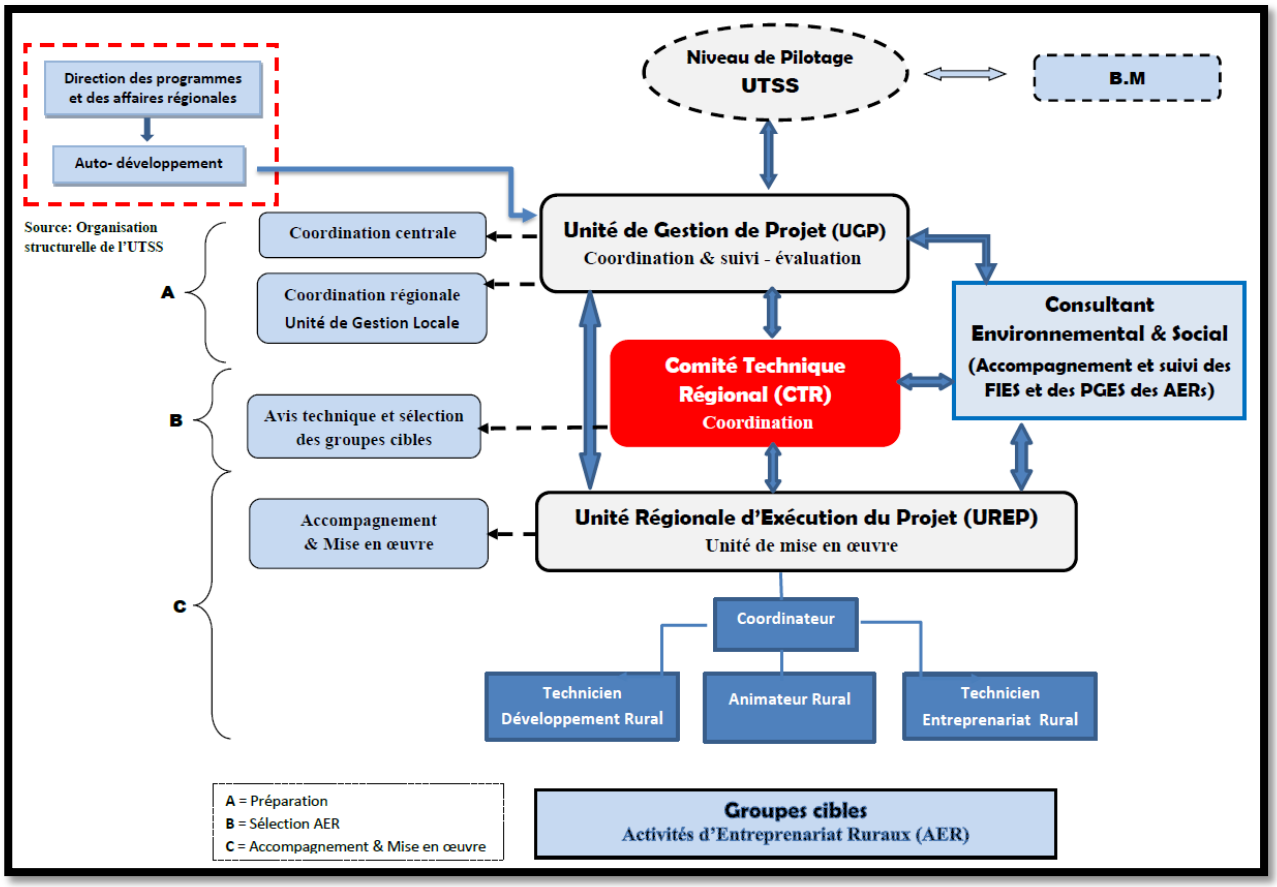

Figure 1: Organigramme UTSS du Projet TRACE

Les travailleurs directs du projet comprennent les membres de l'Unité de Gestion du Projet (UGP), comprenant une vingtaine de staff et les consultants d'UTSS au niveau central et régional, tel que présentés dans le tableau 2 ci-dessous.

Tableau 2: Unité de Gestion du Projet

Travailleurs directs – membres de l'Unité de Gestion du Projet	Nombre
Unité de coordination & suivi - évaluation	
Coordinateur central projet :	1
Chargé administratif et financier	1
Responsable financier	1
Responsable passation de marchés	1
Agent administratif	1
Chargé communication	1
Chargé volet environnement et social	1
Unités de mise en œuvre et suivi local	
Gabès	
Coordinateur régional	1
Animateur rural	1
Technicien développement rural	1
Technicien suivi evaluation	1
comptable régional	1
Kairouan	
Coordinateur régional	1
Animateur rural	1
Technicien développement rural	1
Technicien suivi évaluation	1
comptable régional	1
Jendouba	
Coordinateur régional	1
Animateur rural	1
Technicien développement rural	1
Technicien suivi evaluation	1
comptable régional	1

3.2 Toutes catégories de travailleurs associées au projet

Les procédures de gestion de la main-d'œuvre s'appliqueront à tous les membres de l'unité de gestion de projet, ainsi que personnel contractuel des cabinets ou consultants individuels recrutés par l'UTSS pour mettre en œuvre les activités d'Assistance Techniques aux Organisations de Producteurs bénéficiaires du projet.

Le tableau 3, ci-dessous intègre les informations disponibles sur les catégories de travailleurs du projet couvertes par les Politiques et Procédures de gestion de la main-d'œuvre :

Tableau 3: Informations disponibles sur les catégories de travailleurs impliquées dans les sous-projets

Catégories de travailleurs	Description	Nombre de travailleurs (estimatif) *	Délais estimatifs de couverture des besoins de main-d'œuvre
Travailleurs employés directement	Membre de l'UGP Consultants pour la mise en œuvre des activités d'assistance technique pour appuyer les organisations de producteurs	25	Toute la durée du sous-projet
Travailleurs contractuels	Ce sont les personnes employées ou recrutées par les cabinets recrutés par l'UTSS pour mettre en œuvre l'Assistance Technique en appui aux Porteurs de Projet	A définir	Selon l'ampleur et la nature de l'Assistance Technique
Travailleurs communautaires	Il s'agit de main-d'œuvre pouvant être mise à disposition par la communauté au profit des sous-projets.	Le projet ne prévoit pas d'avoir recours aux travailleurs communautaires	
Travailleurs des fournisseurs principaux	Les personnes employées ou recrutées par les fournisseurs principaux (Agents de maintenance de Bâtiment, chauffage, climatisation plomberie, électricité, restauration, etc..).) ; Exemple :	A définir	A définir
Travailleurs associés (travailleurs recrutes par les Porteurs de Projet)	Toute personne recrutée par un Porteur de Projet pour la mise en œuvre d'activités financées par TRACE	A définir au cas par cas selon l'ampleur et la nature du sous-projet	A définir au cas par cas selon l'ampleur et la nature du sous-projet

4. RISQUES ET MESURES D'ATTENUATION RELATIFS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL ET PROTECTION DE LA MAIN D'ŒUVRE

4.1 Risques et impacts identifiés

Une évaluation des risques et impacts relatifs aux conditions de travail et protection de la main d'œuvre conformément aux exigences des normes environnementales et sociales (NES) no, 2 du Cadre de Gestion Environnemental et Social de la Banque Mondiale a été menée. Il en résulte les principaux impacts sociaux potentiels sur les travailleurs associes au projet. Ceux-ci sont énoncés ci-dessous :

- Risques de santé et sécurité au travail (en particulier risques associés à la propagation de la COVID-19)
- Risques de santé et sécurité au travail associés aux pratiques agricoles. Ce risque s'applique uniquement aux travailleurs susceptibles d'être associés au projet à travers leur recrutement par les porteurs de projet. Ce risque ne s'applique pas aux travailleurs directs du projet (UGP et ses consultants).
- Pratique de discrimination à l'embauche de la main d'œuvre (en raison de : l'origine, le sexe, les mœurs, l'orientation sexuelle, l'âge, la situation de famille, l'appartenance à une ethnie, la race, les opinions politiques, les activités syndicales, les convictions religieuses, l'apparence physique, le handicap, etc.) Possibles risques d'harcèlement sexuel;
- Travail des enfants de moins de 14 ans, étant donné que c'est autorisé par la loi tunisienne alors que ce ne l'est pas selon la NES no. 2.Ce risque s'applique uniquement aux travailleurs susceptibles d'être associés au projet à travers leur recrutement par les porteurs de projet. Ce risque ne s'applique pas aux travailleurs directs du projet (UGP et ses consultants) car ceux-ci sont recrutés selon des critères stricts de compétences et d'éducation. Risques d'exploitation des travailleurs et du non-respect des conditions de travail (en particulier pour les travailleurs illégaux). Ce risque ne s'applique pas aux travailleurs directs du projet (UGP et ses consultants) car ceux-ci sont recrutés selon des critères stricts de compétences et d'éducation.

4.2 Mesures d'atténuation proposées

Les mesures d'atténuation proposées seront les suivantes :

- ***L'application du Guide des mesures sanitaires pour la prévention contre la COVID-19 a la reprise orientée des activités professionnelles***[3]. Ce guide, préparé par l'Institut National de Santé et Sécurité au Travail (INSST) décrit les dispositions préventives que doivent prendre les entreprises et organisations pour la reprise de l'activité professionnelle. Le guide recommande la nomination de points focaux et staff responsables du suivi de la mise en œuvre des mesures sanitaires (médecin de travail, chef d'entreprise et responsable sécurité au travail), les mesures d'hygiène des gestes barrière (hygiène des mains, hygiène respiratoire et distanciation physique), les mesures organisationnelles (mesures de prévention à l'entrée de l'établissement, mesures au niveau des vestiaires , mesures au niveau des réfectoires et salles de pause, salubrité de l'environnement et ventilation des locaux) ainsi que la conduite à tenir dans le cas d'un cas suspect.

[3] http://www.isst.nat.tn/uploads/FCK_files/GUIDE_GENERAL(3).pdf

- S'assurer que les conditions d'embauche et de travail de tous les travailleurs respecte les principes d'égalité des chances et de non-discrimination.
- ***L'adoption d'un Code de Conduite*** proscrivant le harcèlement sexuel et l'abus et l'exploitation sexuels (AES) pour tous les travailleurs directs du projet (voir Annexe 1)
- ***La mise en place d'un système de notification au sein de l'UTSS pour tout accident grave (hospitalisation, décès, conflit, etc…) :*** L'UTSS sera tenue de notifier la Banque Mondiale si l'un de ses travailleurs directs ou contractuel est victime d'un accident grave. Cette même exigence devra être imposée aux Porteurs de Projet dont tous les travailleurs associes aux sous-projet finances par TRACE.
- ***Des engagements à mettre en place par les Porteurs de Projet*** pour s'assurer que la gestion de la main d'œuvre soit conforme à la NES no.2 (voir Annexe 2). Ces engagements porteront sur l'âge minimum, l'interdiction de l'exploitation de la main d'œuvre, l'interdiction de pratiques de harcèlement sexuel et abus et exploitation sexuel en milieu de travail, l'interdiction de discrimination, la mise en place de mesures de santé et sécurité au travail (à définir précisément selon la nature et l'ampleur de l'activité du Porteur de Projet), ainsi que la mise en place de mesures préventives contre la propagation de la COVID.

4.3 Récapitulatif des risques et mesures d'atténuation proposées pour les PGM

Le Tableau 4 ci-dessous recapitule les risques et mesures d'atténuation pour chaque catégorie de travailleurs.

Tableau 4: Mesures d'atténuation selon les risques et catégories de travailleurs

TYPES DE TRAVAILLEURS		TYPES DE RISQUES APPLICABLES	MESURES D'ATTENUATIONS
Santé et Sécurité au Travail			
Travailleurs directs	UGP Consultants	Risque contamination COVID en milieu du travail Accident grave	• Application du *Guide des mesures sanitaires pour la prévention contre la COVID-19 a la reprise orientée des activités professionnelles* • Actions de sensibilisation sur ce guide • Notifier la Banque dans les 24h en cas d'accident grave
Travailleurs Contractuels	Personnel de/s cabinets recrutés par l'UTSS pour l'assistance technique	Risques de contamination COVID Risques génériques SST Accident grave	• Application du Guide des mesures sanitaires pour la prévention contre la COVID-19 a la reprise orientée des activités professionnelle • Actions de sensibilisation sur ce guide Notifier la Banque dans les 24h en cas d'accident grave
Fournisseurs	N/A	•	•

TYPES DE TRAVAILLEURS		TYPES DE RISQUES APPLICABLES	MESURES D'ATTENUATIONS
Santé et Sécurité au Travail			
Travailleurs indirectement associés : Travailleurs des porteurs de projet bénéficiaires[4]	Main-d'œuvre agricole Petites entreprises de travaux Techniciens agricoles	Risque de contamination à la COVID Autres risques SST spécifiques au sous-projet	• Application du Guide des mesures sanitaires pour la prévention contre la COVID-19 a la reprise orientée des activités professionnelles pour l'industrie agro-alimentaire5 • Mesures SST d'atténuation identifiées lors de la préparation de l'EIES et le PGES • Notifier l'UTSS dans les 24h dans le cas d'accident/d'incident grave (hospitalisation, fatalité) dans le milieu de travail
Conditions de Travail et Protection			
Travailleurs directs	UGP Consultants	Risques relatifs aux conditions de travail ne sont pas pertinents pour cette catégorie de travailleurs Risque de harcèlement sexuel en milieu de travail	• Application du Code du Travail Tunisien et de la Convention UTSS • Application du Code de • Conduite spécifique au projet (Annexe 1)
Travailleurs contractuels	Personnel de/s cabinets recrutés par l'UTSS pour l'assistance technique	Risques relatifs aux conditions de travail ne sont pas pertinents pour cette catégorie de travailleurs	Application du Code du Travail Tunisien
Fournisseurs	N/A	Risques relatifs aux conditions de travail ne sont pas pertinents pour cette catégorie de travailleurs	• Application du Code du Travail • Conventions collectives
Travailleurs indirectement associés : Travailleurs des porteurs de projet bénéficiaires	Main-d'œuvre agricole Petites entreprises de travaux Techniciens agricoles	• Risque travail des moins de 18 ans • Risque d'exploitation des travailleurs, en particulier la main d'œuvre illégale • Abus et exploitation sexuelle et harcèlement sexuel en milieu de travail	Application de l'engagement à la protection des conditions de travail des travailleurs (Annexe 2)

[4] Fonction publique, conventionnés et secteur privé travaillant dans les établissements beneficiaires
[5] http://www.isst.nat.tn/uploads/FCK_files/GUIDE%20AGROALIMENTAIRE(2).pdf

5. MISE EN ŒUVRE DES PGM

Les PGM sera mis en œuvre par le responsable de la gestion des risques environnementaux et sociaux de l'UGP. Il sera appuyé par le département des ressources humaines de l'UTSS et des comités de gestion régionales établis pour appuyer les activités du projet dans les gouvernorats.

L'UGP s'appuiera en outre, sur une utilisation efficace des résultats des visites, inspections, observations et remontées d'informations sur l'ensemble du périmètre du projet afin de s'assurer de la maîtrise des risques sociaux identifiés.

L'étendue de cette surveillance, comme c'est le cas pour l'ensemble de cette procédure (cf. au chapitre 3), couvre les travailleurs employés directement, les travailleurs contractuels et les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement. Dans ce cadre, l'UGP portera une attention particulière aux catégories les plus vulnérables des travailleurs notamment ; les intérimaires, les travailleurs migrants, les travailleurs recrutés par des tierces parties et les travailleurs de la chaîne d'approvisionnement.

Travailleurs directs : L'UGP appliquera les dispositions du Code du Travail Tunisien, ainsi que les mesures de prévention de la COVID-19 précisés dans le Guide de l'INSST. Tous les travailleurs directs devront adopter le Code de Conduite du projet.

Travailleurs contractuels : La présente procédure considère comme Travailleurs contractuels, les personnes employées ou recrutées par des tiers pour effectuer les services d'assistance technique pour le compte de l'UTSS.

Gestion des travailleurs associes au projet à travers les Porteurs de projet :

L'UTSS doit assurer la mise en œuvre des engagement relatifs à la gestion de la main d'œuvre par les Porteurs de Projet conformément aux exigences de la NES2. En outre, l'UTSS devra intégrer lesdites exigences (i.e. « engagement de gestion de main d'œuvre ») dans les accords de dons avec les Porteurs de Projet, ainsi que des mécanismes de recours appropriés en cas de non-conformité. Les modalités de supervision par l'UTSS de la mise en œuvre de ces engagements par les Porteurs de Projet pourraient comprendre :

- La vérification qu'un mécanisme de gestion des plaintes pour les travailleurs a été mis en place au niveau du sous-projet et vérification de l'état des plaintes reçues et leur règlement
- un échantillon représentatif de contrats d'embauche ou d'accords entre des tiers et des travailleurs contractuels ;
- des rapports portant sur des contrôles de sécurité, y compris des cas d'accidents et d'incidents, et la mise en œuvre d'actions correctives ;
- des comptes rendus de formations dispensées aux travailleurs par les Porteurs de Projets pour expliquer leurs conditions de travail et d'emploi et les mesures de SST pour le projet.
- Les observations sur le terrain de la mise en œuvre des mesures d'atténuation

Travailleurs des fournisseurs principaux : Les dispositions du Code de Travail Tunisien seront applicables. Le risque de travail des enfants ou travail force étant extrêmement faible en ce qui concerne les fournisseurs de l'UTSS (services de réfection, ménage, maintien des bâtiments).

6. MECANISME DE REGLEMENT DES PLAINTES

6.1. Gestion des plaintes selon NES 2 « Emploi & conditions de travail »

L'UTSS disposera d'un mécanisme de gestion des plaintes à la disposition des travailleurs directs et contractuels. Ces travailleurs seront informés de l'existence de ce mécanisme et de son mode de fonctionnement au moment de l'embauche et des mesures prises pour les protéger contre toutes représailles pour l'avoir utilisé. On veillera à faire en sorte que le système de gestion des plaintes soit facilement accessible à tous.

Les informations pertinentes devraient être mises à disposition tout au long du cycle de vie du projet d'une manière qui est facile à comprendre et accessible pour les travailleurs, notamment en les incluant dans les documents communiqués aux travailleurs, en les plaçant sur les panneaux d'affichage ou en utilisation des modes de communication semblables.

Les plaintes pourront être formulés par les travailleurs en garantissant la confidentialité de l'information (particulièrement pour la protection de toute personne rapportant des accusations de harcèlement sexuel) et ceux en autorisant que les plaintes soient soumises de façon anonyme et/ou à une personne autre que le supérieur hiérarchique direct.

Le mécanisme de gestion des plaintes ne devra pas empêcher l'accès à d'autres moyens de recours judiciaire ou administratif qui pourraient être prévus par la loi ou par des procédures d'arbitrage existantes ni se substituer aux mécanismes de gestion des plaintes établis par la voie de conventions collectives.

Pour les travailleurs susceptibles d'être associés au projet à travers les sous-projet, L'UTSS exigera que les Porteurs de Projets bénéficiant de financement du projet mettent également en place un mécanisme de gestion des plaintes pour les travailleurs du projet ayant les mêmes caractéristiques.

Tableau 5 : Etapes du mécanisme de gestion des plaintes émis par les travailleurs

Action	Responsable
Soumission d'une plainte (plainte) sous forme documentée au supérieur hiérarchique direct ou le cas échéant, à un représentant des travailleurs (organisations de travailleurs)	Travailleurs direct et contractuel soumette au mécanisme géré par l'UGP[6] Travailleurs associés soumettent au mécanisme géré par les Porteurs de Projet
Tri, enregistrement de l'objet de la plainte sur le registre des plaintes et le cas échéant, préparation d'un dossier de litige	Chargé des différends juridiques de l'UTSS (UGP) Porteurs de Projet
Constitution d'une commission de règlement des plaintes incluant le ou les organisations de travailleurs	Chargé des différends juridiques de l'UTSS (UGP) Porteurs de Projet
Evaluer objectivement la plainte sur la base des faits, établir le cas échéant, un dossier de litige et choix du mode de réponse aux préoccupations des travailleurs	Membres de la commission de règlement des plaintes (UGP) Porteurs de Projet

[6] Uniquement dans le cadre du Projet Trace (sous projet/ Activité d'Entreprenariat Rural)

Validation de la décision de la commission de règlement des plaintes	Direction de l'UTSS (UGP) Porteurs de Projet
Contacter le travailleur concerné pour l'expliquer comment la plainte a été traité (actions correctives)	Chargé des différends juridiques de l'UTSS (UGP) Porteurs de Projet
Suivi de la réalisation des actions décidées, enregistrent des résultats sur le registre des plaintes et classement de la plainte	Chargé des différends juridiques de l'UTSS (UGP) Porteurs de Projet

Une fiche de plainte (Annexe 3) et un registre des plaintes (Annexe 4) établis par le l'UTSS seront mis à la disposition des parties intéressées. Ce registre fait partie intégrante du Cadre de Gestion Environnementale « CGES » et Sociale et Particulièrement Plan de Mobilisation des Parties Prenantes « PMPP ».

6.2. Gestion des plaintes selon NES 10 « Plan de Mobilisation des Parties Prenantes »

L'UTSS en tant qu'agent d'exécution du Programme TRACE aidera à mettre en place au niveau de chaque sous-projet d'entreprenariat rural des procédures simples, transparentes et efficaces de gestion des plaintes. Ces procédures sont davantage expliquées dans un document séparé, à savoir le Plan de Mobilisation des Parties prenantes (PMPP). La Figure ci-dessous présente les étapes essentielles du mécanisme et les responsabilités.

Ces procédures impliqueront en particulier : (i) l'organisation de séances de **sensibilisation du public** ; (ii) la préparation d'un **Fiche de plainte** ; et (iii) et la tenue d'un **Registre des plaintes**.

Le mécanisme de gestion des plaintes au niveau du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes suivra la chronologie suivante :

1) Etablissement et soumission d'une fiche de plainte (cf. à l'annexe A1)
2) Réception de la plainte et accusé de réception
3) Enregistrement de l'objet de la plainte sur le registre des plaintes (cf. à l'annexe A2)
4) Evaluation de la plainte et détermination du type de résolution possible avec la participation des parties prenantes concernées
5) Validation des décisions en apportant des rectifications si nécessaire
6) Contacter l'individu ou groupes d'individus affectés pour expliquer comment la plainte été traitée
7) Suivi de la réalisation des actions décidées, enregistrement des résultats sur le registre des plaintes et classement
8) Etablissement d'un rapport périodique de gestion des plaintes

Ce mécanisme de gestion des plaintes mis en œuvre par le PMPP est formalisé à travers un état chronologique du système de gestion des plaintes (SGP) environnementales et sociales liés aux sous-projets ruraux (AERs), rappelé ci-après au niveau du tableau 6.

NB : Les parties concernées par le PGM (NES 2) sont surlignées en gris. Il s'agit des Plaintes Confidentielles (PC) liées à la violation de l'emploi et les conditions de travail.

Tableau 6: Etat chronologique du système de gestion des plaintes (SGP) environnementales et sociales liés aux sous-projets ruraux (AERs)

Etape SGP		Plaignants	Type de plaintes (Plaintes Générales / Plaintes Confidentielles)		Responsabilité		Réactivité (durée de réponse)*	Délai de clôture de la tâche	Observation
					Niveau Sous-projet	Niveau UTSS			
01	Etablissement et soumission d'une fiche de plainte (cf. à l'annexe3)	Candidat, Individu ou groupes d'individus affectés	PG	Env. / Soc./ Autres	UREP et point focal au niveau local	UGP/ CTR	Dans la semaine	dans la semaine	En cas de pollution significative ou cas sociale particulier, la durée sera réduite Cf.au §8.2.3 (c)
			PC	Violation « E&CT » SST			1 j	3 j	
				AES			Immédiat	Immédiat	
02	Réception de la plainte et accusé de réception		PG	Env. / Soc./ Autres	UREP et point focal au niveau local	UGP/ CTR	Immédiate	Immédiate	-
			PC	Violation « E&CT » SST			Immédiate	Immédiate	
				AES			Immédiate	Immédiate	
03	Enregistrement de l'objet de la plainte sur le registre des plaintes (cf. à l'annexe 4)		PG	Env. / Soc./ Autres	UREP et point focal au niveau local	UGP/ CTR	Immédiat	Immédiat	-
			PC	Violation « E&CT » SST			Immédiat	Immédiat	
				AES			Immédiat	Immédiat	
04	Evaluation de la plainte et détermination du type de résolution possible avec la participation des parties prenantes concernées		PG	Env. / Soc./ Autres	UREP et point focal au niveau local	UGP/ CTR	3 j	une semaine	Cf.au §8.2.3 (a) , b) & (c)
			PC	Violation « E&CT » SST			1 j	3 j	
				AES			1 j	2 j	
05	Validation des décisions en apportant des rectifications si nécessaire		PG	Env. / Soc./ Autres	UGP et le service des affaires juridiques de l'UTSS	UGP/ CTR	2 semaines	2 semaines	Cf.au §8.2.3 (a) , b) & (c) Dans le cas d'une plainte EAS, la tâche pourra être clôturée par exemple par le dépôt de la plainte au tribunal
			PC	Violation « E&CT » SST			une semaine	une semaine	
				AES			3 j	une semaine	

Etape SGP		Plaignants	Type de plaintes (Plaintes Générales / Plaintes Confidentielles)		Responsabilité		Réactivité (durée de réponse)*	Délai de clôture de la tâche	Observation
					Niveau Sous-projet	Niveau UTSS			
06	Contacter l'individu ou groupes d'individus affectés pour expliquer comment la plainte été traitée [7]	Candidat, Individu ou groupes d'individus affectés	PG	Env. / Soc./ Autres	UREP et point focal au niveau local	UGP/ CTR	2 semaines	3 semaines	Mais < à 3 semaines
			PC	Violation « E&CT» SST			une semaine	2 semaines	Mais < à 2 semaines
				AES			une semaine	une semaine	Cf.au Nota Bene : § b)
07	Suivi de la réalisation des actions décidées, enregistrement des résultats sur le registre des plaintes et classement[8]		PG	Env. / Soc./ Autres	UREP et point focal au niveau local	UGP/ CTR	-	≤ 1 mois	Cf.au §8.2.3 (a) , b) &(c)
			PC	Violation « E&CT» SST			-	≤ 2 semaines	
				AES			-	≤ 1 semaine	
08	Etablissement d'un rapport périodique de gestion des plaintes		PG	Env. / Soc./ Autres	UREP et point focal au niveau local	UGP/ CTR	-	Trimestriel	Cf.au §8.2.3 (a) , b) & (c)
			PC	Violation « E&CT» SST			-	Trimestriel	
				AES			-	Trimestriel	

***** Exprimé en « une journée de 24 heures »

Nota Bene : Délais de traitement des plaintes générales et confidentielles

a) Le traitement d'une plainte environnementale ou sociale dépassant les délais convenus dans l'état chronologique du SGP, sera justifié par l'UGP UTSS (détermination de la cause), puis suivi d'un déploiement d'une action corrective afin d'éviter toute récidive dans la mesure du possible (cela pourrait être à cause d'un disfonctionnement administrative, ou un traitement de la plainte nécessitant un délai plus long,..) ;

b) En cas d'acte de violence sur un enfant ou violences basées sur le genre (VBG) le traitement de la plainte sera le plus court possible pour éviter tout incident grave (irréversible) ;

c) En cas d'atteinte très grave à l'environnement (pollution eau, sol, air, nuisance sonore) et particulièrement le voisinage direct (riverains) le traitement de la plainte sera le plus court possible pour éviter tout incident grave (irréversible).

[7] Dans le cas d'une plainte VBG par exemple, la tâche pourra être clôturée par le dépôt de la plainte au tribunal (par le biais d'un avocat). L'engagement de l'UTSS réside uniquement au suivi de la plainte. L'obligation de résultat est une question indépendante de la volonté de l'UTSS.

[8] Dans le cas des plaintes générales (PG) le délai de clôture pourrait pour des raisons diverses (principalement administratives) dépasser les délais prévisionnels de la tâche

❑ LES ANNEXES

- **ANNEXE 1_Engagements des Porteurs de Projet Relatifs aux Conditions de Travail et Protection des Travailleurs**

- **ANNEXE 2_Code de conduite TRACE contre le harcèlement sexuel et l'exploitation et les abus sexuels en milieu de travail**

- **ANNEXE 3_Formulaire de plainte**

- **ANNEXE 4_Registre des plaintes**

- **ANNEXE 1_Code de conduite TRACE contre le harcèlement sexuel et l'exploitation et les abus sexuels en milieu de travail**

L'UTSS dispose d'un environnement sain et respectueux des personnes travaillant pour son compte. Je m'engage à ne pas pratiquer ni encourager les pratiques de harcèlement sexuel et abus et exploitation sexuelle en milieu de travail. Je reconnais que ces pratiques seront sanctionnées par l'UTSS.

Toute personne travaillant pour le compte de l'UTSS dans le cadre du projet TRACE, signera l'engagement ci-après :

UTSS le _____

Je soussigne _____m'engage à ne pas pratiquer des comportements associés au harcèlement sexuel et à l'abus et exploitation sexuel en milieu de travail et avec les bénéficiaires et communautés associées au projet TRACE.

Signature :

_____

- **ANNEXE 2_Engagements des Porteurs de Projet Relatifs aux Conditions de Travail et Protection des Travailleurs**

Le/la Porteur/se de Projet s'engage à :

Condition de travail

- Mettre en place d'un système de gestion des plaintes pour les travailleurs
- Interdire la discrimination et promouvoir l'égalité des chances
- Interdire le recrutement de mineurs (moins de 18 ans)
- Interdire le recrutement de la main d'œuvre illégale
- Interdire et sanctionner l'exploitation de la main d'œuvre agricole
- Interdire et sanctionner les pratiques de harcèlement sexuel ou abus et exploitation sexuelle en milieu de travail
- Dans la mesure du possible, le recrutement local sera privilégié en accordant une priorisation aux postes de travail à des personnes résidantes dans le périmètre de mise en œuvre du sous-projet.
-

Santé et Sécurité Occupationnelle

- Mettre en place des mesures sanitaires pour prévenir la propagation de la COVID-19, telles que recommandées dans le *Guide des mesures sanitaires pour la prévention contre la COVID-19 a la reprise orientée des activités professionnelles pour l'industrie agro-alimentaire*[9]
- Mettre en place des mesures de santé et sécurité occupationnelle telles qu'identifiées dans le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) ou l'Etude d'Impact Environnemental et Social (EIES) qui sera préparée pour le sous-projet. Ces mesures seront conformes aux bonnes pratiques internationales de santé et sécurité au travail, y compris celles de la Banque Mondiale et la Société Financière Internationale (SFI).[10]
- Notifier UTSS dans les 24h dans le cas d'accident/d'incident grave (hospitalisation, fatalité) dans le milieu de travail
-

[9] http://www.isst.nat.tn/uploads/FCK_files/GUIDE%20AGROALIMENTAIRE(2).pdf
[10] https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/topics_ext_content/ifc_external_corporate_site/sustainability-at-ifc/policies-standards/ehs-guidelines

- **ANNEXE 3_Formulaire de plainte**

FORMULAIRE DE PLAINTE				
Plainte générale (PG)		**Plainte confidentielle (PC)**	**Violation « Emploi & Conditions de travail»**	
			Violence Basée sur le Genre (VBG)	
Numéro de référence :			Date :	
Mode de réception :	❑ Boite de suggestions ❑ Téléphonique ❑ Site Web ❑ Courrier postal ❑ Autres		Nom de la personne enregistrant la plainte : Lieu de réception :	
Activité concernée par la plainte :			Emplacement :	
Nom du plaignant : Adresse complète :			❑ Prière de maintenir la confidentialité de ma plainte	
Méthode de contact souhaitée :			❑ Par téléphone : ❑ Par la poste : ❑ Par email : ❑ Autres	
Description de la plainte : Que s'est-il passé ? Ou cela est-il arrivé ? Quand cela est-il arrivé ? Qui sont les responsables selon vous ? Quelles sont les conséquences du problème ?				
Documents appuyant la plainte (photos, témoignages, cartes etc.			❑ Si oui, ajoutez au formulaire ❑ Non	
Description de la solution souhaitée par le plaignant (si possible)				

▪ ANNEXE 4_Registre de suivi des plaintes

No. de plainte	Nom et contact du réclamant (personne ou l'organisation ou anonyme)	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Composante du projet, activité et emplacement associés	Accusé de réception de la plainte au réclamant date	Décisions pour le traitement de la réclamation (action, responsable, délai)	Date de traitement prévue	Mesures de suivi adoptées	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date	Actions correctives (action, responsable, délai)