

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE LA PLANIFICATION ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

FONDS DE DÉVELOPPEMENT DES FILIÈRES CACAO ET CAFÉ (FODECC)

PROJET RACINE

DISPOSITIF DE GESTION DES PLAINTES

Mécanisme opérationnel au niveau du projet

Juillet 2026

I. CONTEXTE ET OBJET

Le projet RACINE intervient dans cinq régions du Cameroun, auprès des ménages producteurs de cacao et de café, des coopératives, des communes et des communautés riveraines. Toute activité de développement de cette ampleur peut susciter des préoccupations, des différends ou, dans les cas les plus graves, des incidents d'exploitation, d'atteintes ou de harcèlement sexuels. La confiance des communautés dans le projet dépend de leur certitude de pouvoir signaler ces situations sans crainte et d'obtenir une réponse.

Le présent dispositif organise, au niveau du projet, un mécanisme de gestion des plaintes accessible, sûr, confidentiel et sans représailles. Il s'adresse à toute personne ou communauté affectée par le projet et couvre l'ensemble de ses zones et activités. Il s'articule avec le mécanisme institutionnel du MINEPAT, Entité Accréditée, et avec le Mécanisme de Recours Indépendant du Fonds Vert pour le Climat.

II. FONDEMENTS

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre de gestion des plaintes du FODECC, décrit dans son Système de Gestion Environnementale et Sociale (Annexe 5), qui prévoit que chaque activité financée par le FODECC opère son propre mécanisme de gestion des plaintes. Il en constitue la déclinaison propre au projet RACINE, enrichie de la dimension SEAH.

Le dispositif s'appuie également sur le cadre institutionnel SEAH du MINEPAT — quatre instruments signés par le Ministre le 18 mars 2026 : la Politique de prévention et de lutte contre le SEAH (POLI-SEAH), la Circulaire de mise en œuvre n°000084 (CIRC-SEAH), le Code de conduite SEAH (CODE-SEAH) et le Plan d'actions de prévention et de gestion du SEAH (PLAN-SEAH). Il répond aux exigences du Fonds Vert pour le Climat énoncées au paragraphe 4.4.4 de son Plan d'action SEAH (mars 2022) et aux paragraphes 21(a) et 21(b) relatifs aux mécanismes de gestion des plaintes et à la prise en charge des personnes survivantes.

III. PRINCIPES DIRECTEURS

Le dispositif est régi par les principes suivants, alignés sur le paragraphe 8 de la Politique SEAH révisée du FVC et sur la POLI-SEAH :

- Tolérance zéro à l'égard de toute forme de SEAH.
- Approche centrée sur la personne survivante : sécurité, dignité, consentement éclairé, non-discrimination.
- Confidentialité à toutes les étapes, renforcée pour les cas SEAH.
- Absence de représailles à l'encontre d'un plaignant de bonne foi ou d'un témoin.
- Accessibilité et gratuité : plusieurs canaux, couvrant les zones à faible connectivité et les personnes non alphabétisées.
- Recevabilité des plaintes anonymes.
- Traçabilité et redevabilité : enregistrement, suivi jusqu'à clôture, information du plaignant.

IV. ARCHITECTURE À TROIS NIVEAUX

Trois niveaux de recours sont ouverts à toute personne affectée. Le recours à un niveau n'est jamais un préalable obligatoire à la saisine d'un autre : un plaignant peut à tout moment porter sa plainte au niveau de l'Entité Accréditée ou directement au Mécanisme de Recours Indépendant du FVC.

Niveau 1 — Mécanisme du projet (FODECC). Opéré par la Cellule de sauvegardes environnementales et sociales du FODECC, il traite les plaintes selon une escalade interne en quatre paliers : conseiller agricole ou

commune de proximité ; antenne régionale du FODECC ; Cellule de sauvegardes centrale ; Comité de pilotage du projet pour les cas complexes ou non résolus.

Niveau 2 — Mécanisme de l'Entité Accréditée (MINEPAT). Mécanisme institutionnel opérationnel, adossé aux quatre instruments SEAH signés, aux cinq canaux de signalement du MINEPAT, aux enquêtes de l'IGEFS et aux sanctions prononcées par la CELCOR/SEAH.

Niveau 3 — Mécanisme de Recours Indépendant du FVC (IRM). Saisine directe possible, sans épuisement des niveaux inférieurs ; coordonnées portées dans la brochure de recours et affichées sur les sites.

V. RÉSEAU DE SIGNALEMENT ET MODALITÉS D'ACCÈS

Le mécanisme est accessible par les canaux ci-dessous, gratuits pour le plaignant, dont les coordonnées sont affichées sur tous les sites d'intervention et reproduites dans une brochure de recours trilingue (français, anglais, langues locales).

Canal	Description	Coordonnée
Ligne téléphonique gratuite	Numéro vert dédié, opéré aux heures ouvrables	_____
Code court SMS	Signalement par SMS, utile en zone à faible connectivité	_____
Adresse électronique dédiée	Réception écrite, avec pièces jointes possibles	_____
Application mobile	Application de signalement partagée avec le MINEPAT	Disponible
Registres physiques	Formulaires papier dans les communes, coopératives et antennes FODECC	Sur site
Points focaux MGP	Dépôt oral auprès d'un point focal désigné par région	_____
Réunions publiques	Recueil lors de réunions communautaires périodiques	Calendrier local

Les plaintes anonymes sont recevables par tous les canaux.

VI. PROCÉDURE DE TRAITEMENT

La procédure ci-dessous décrit le circuit complet d'une plainte, de sa réception à son archivage. Les plaintes relatives au SEAH suivent la voie dédiée décrite à la section VII et ne transitent pas par les paliers communautaires lorsque ceux-ci exposeraient la personne survivante.

Ét.	Étape	Contenu	Responsable	Délai
1	Recevabilité	Vérification que la plainte relève du projet.	Point focal MGP	24 h
2	Enregistrement	Consignation au registre unique ; registre confidentiel séparé pour le SEAH.	Point focal MGP	24 h
3	Accusé de réception	Délivré par le canal choisi, avec numéro d'ordre et délai.	Point focal MGP	24 h
4	Tri et affectation	Classement (ordinaire / sensible / SEAH) et bascule immédiate du SEAH.	Cellule Sauvegardes	48 h
5	Instruction	Examen des faits, dans la confidentialité ; escalade si nécessaire.	Palier compétent	≤ 20 j ouvrés

6	Décision motivée	Réponse écrite : mesures ou motifs de rejet, et voies de recours.	Palier compétent	≤ 30 j ouvrés
7	Recours	Saisine du niveau EA ou de l'IRM, sans épuisement obligatoire.	Plaignant	Ouvert
8	Clôture et archivage	Clôture ; archivage sous accès restreint pour le SEAH.	Cellule Sauvegardes	—

VII. VOIE SEAH DÉDIÉE

Toute plainte relative à l'exploitation, aux atteintes et au harcèlement sexuels est traitée par une voie distincte, centrée sur la personne survivante, garantissant la confidentialité, le consentement éclairé et l'absence de représailles. La prise en charge est enclenchée dans les 72 heures (POLI-SEAH §VIII.1.a) et comprend l'orientation vers des services médicaux, psychosociaux et juridiques, des mesures de protection communautaire (relais et médiateurs de proximité, leaders féminins), et un accompagnement à la réintégration socio-économique de la personne survivante. L'enquête relève de l'IGEFS et les sanctions de la Cellule CELCOR/SEAH. Tout manquement d'un travailleur ou d'un prestataire constitue une faute grave, pouvant aller jusqu'à la rupture du contrat et la saisine de la justice.

VIII. DÉLAIS

Étape	Délai	Référence
Accusé de réception	24 heures	POLI-SEAH §VII.2
Prise en charge d'une plainte SEAH	72 heures	POLI-SEAH §VIII.1.a
Réponse substantielle	30 jours ouvrés max.	CIRC-SEAH §VIII

IX. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- Cellule de sauvegardes du FODECC : gestion du mécanisme, registre, coordination des paliers, reporting.
- Points focaux MGP régionaux : réception, enregistrement, accusé, orientation.
- Comité de pilotage : cas complexes ou non résolus.
- IGEFS (niveau EA) : enquêtes, notamment SEAH.
- CELCOR (niveau EA) : sanctions.

X. SUIVI, INDICATEURS PUBLICS ET REDEVABILITÉ

Toutes les plaintes sont consignées électroniquement dans un registre unique ; les dossiers SEAH sont conservés sous accès restreint. Un rapport de fonctionnement est rendu public périodiquement, comportant au minimum : le nombre et le type de plaintes reçues, le pourcentage de plaintes résolues, le pourcentage résolu dans les délais, le pourcentage ayant fait l'objet d'une médiation ou d'un renvoi à un tiers, et le degré de satisfaction des plaignants. Les données sont désagrégées par sexe et par âge. Ce rapport alimente le suivi environnemental et social du projet.

XI. CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

Le dispositif est rendu fonctionnel à partir septembre-octobre 2026, avant le démarrage des activités susceptibles de générer des plaintes, conformément aux attentes du FVC. Le calendrier détaillé — désignation des points

focaux, activation des canaux, formation, publication de la brochure, première revue — fait l'objet du plan de formation et de mise en œuvre associé.

ANNEXE — FORMULAIRE DE PLAINTE

Ce formulaire peut être renseigné par le plaignant ou, à sa demande, par un point focal. Il n'est pas obligatoire : une plainte orale ou anonyme est recevable.

Date de réception :

Canal de réception :

Numéro d'ordre :

Plainte anonyme : oui / non

Nom du plaignant (facultatif) :

Contact (facultatif) :

Région / localité :

Objet de la plainte :

Description des faits :

Personnes ou structures concernées :

Attente du plaignant :

Caractère SEAH : oui / non (si oui, voie dédiée — confidentialité renforcée)

Suite donnée :

Date de clôture :