



OBSERVATOIRE DU SAHARA ET DU SAHEL
SAHARA AND SAHEL OBSERVATORY

Procédure de Communication Externe

Juin 2017



Procédure de communication externe

1. Objet

L'Observatoire du Sahara et du Sahel (OSS) reconnaît l'importance et réaffirme son engagement en faveur de la transparence dans tous les aspects de ses activités. A travers la mise en œuvre de sa procédure de communication externe, l'OSS reconnaît la nécessité d'assurer l'accès public et la participation des parties prenantes dans la réalisation de son mandat. A travers cette procédure, l'OSS assurera le maximum de transparence dans toutes ses activités grâce à la diffusion efficace de l'information aux parties prenantes et au grand public.

L'objectif principal de cette procédure est de fournir une méthodologie à appliquer directement par l'OSS et / ou par les entités d'exécution avant et durant la mise en œuvre des projets.

Ce document présente la procédure de l'OSS en ce qui concerne les informations mises à la disposition du public soit comme pratique courante ou sur demande.

Cette procédure s'applique à toutes les informations produites ou détenues par l'OSS et liées à la mise en œuvre de ses projets et programmes.

2. Champs d'Application

Cette procédure vise à divulguer les informations relatives aux rapports et évaluations environnementaux et sociaux, ainsi qu'aux exigences liées aux catégories de risques environnementaux et sociaux.

Cette procédure s'applique à tous les projets mis en œuvre par l'OSS ou les entités d'exécution et classés en risques B ou C. Cette procédure définit les délais de divulgation d'informations en fonction de la catégorie de risque environnemental et social du projet et inclut également les canaux de communication à utiliser.

3. Documents de Référence

Cette procédure est élaborée sur la base de documents suivants :

- Règlement intérieur, mars 2000 version 1.0
- Manuel des procédures de l'OSS, avril 2012 version 1.0
- Politique environnementale et sociale, avril 2016 version 1.0
- Procédure d'identification des risques et des impacts environnementaux et sociaux et catégorisation des projets / programmes, avril 2016 version 1.0
- Politique de Dénonciation d'Abus, mars 2013 version 1.0
- Procédure d'arbitrage, avril 2016 version 1.0



4. CONTENU

La procédure de communication externe concerne les aspects suivants:

- Présentation du projet
- Bénéfices du projet pour les communautés et la population locale
- Diffusion des résultats de l'évaluation de l'impact environnemental du projet
- Diffusion des risques environnementaux et sociaux rencontrés par les bénéficiaires
- Diffusion des mesures d'atténuation du projet
- Présentation des chaînes et des délais
- Possibilité et moyens de plainte, d'appel et de doléance

En tant qu'objectif global, la procédure de communication externe permet à l'entité de :

- Recevoir et enregistrer les communications externes du public ;
- Examiner et évaluer les problèmes soulevés et déterminer les moyens pour les résoudre ;
- Fournir, suivre et documenter les réponses.

5. EXCEPTIONS

Bien que l'OSS s'est engagé à divulguer le plus d'informations possible, le fonctionnement efficace de l'Organisation l'oblige à protéger certains types d'informations en identifiant le préjudice que la divulgation de l'information pertinente pourrait causer.

L'OSS ne divulguera aucune information concernant : (i) les informations personnelles de toute personne, y compris les membres et membres suppléants du Conseil d'Administration, le Secrétaire Exécutif, les conseillers, le personnel et les consultants de l'OSS et d'autres personnes liées au partenaires financiers ; et (ii) les processus de nomination et de sélection du personnel.

La procédure devrait garantir la confidentialité de tous les documents, demandes, informations, ou données reçus par l'OSS.

6. PRINCIPAUX BENEFICIAIRES

La procédure de communication externe ciblera toutes les institutions impliquées, les organisations, les communautés locales, le secteur privé, les organisations de la société civile, etc., dans les projets et programmes mis en œuvre par l'OSS. Cette procédure garantit une large voie de communication ascendante (horizontale) et descendante (hiérarchique).

7. PRINCIPALE ETAPES

La procédure de communication externe comprend quatre (4) étapes principales. Les organigrammes et les tableaux descriptifs développés ci-dessous montrent les différentes étapes de la communication externe pour les projets de catégorie B et C ainsi que les délais de diffusion, d'objection et de plainte.



Le texte ci-dessous présente les principaux éléments de la procédure.

1 – Divulgateion de l'information :

L'OSS et l'entité d'exécution du projet ou du programme publient une note d'information sur le projet détaillant les aspects suivants :

- L'objectif principal du projet
- Les activités prévues du projet
- Les résultats de l'évaluation environnementale et sociale
- Les principaux risques encourus par les bénéficiaires
- Les mesures d'atténuation prévues pour éviter et / ou minimiser les risques

Il est important de souligner que l'OSS et les entités d'exécution offrent la possibilité de déposer une plainte en cas de dommage lié au projet.

La note d'information du projet doit être partagée et diffusée via les canaux de communication disponibles, tels que:

- Le site web de l'OSS,
- Sites Web des entités d'exécution,
- Sites web des partenaires du projet / programme,
- Radios,
- Flyers, fiches, annonces,
- Presse locale,
- Etc.

Cette procédure permet d'aborder les informations mentionnées ci-dessus lors des ateliers d'information, de préparation et de lancement des projets/programmes. Cette étape est uniquement requise pour les projets sous risque catégorie B.

2 – Plainte

Dans le cas où il est observé que le projet est préjudiciable à une personne, une organisation ou une entité, il est possible de déposer une plainte ou de demander des informations supplémentaires sur le projet.

La plainte ou la demande de renseignements peut être soumise ou déposée auprès de l'OSS ou de l'entité d'exécution du projet.

Un formulaire de plainte est développé et disponible sur le site web de l'OSS et peut être partagé avec l'entité d'exécution.



3 – Examen et évaluation des plaintes

Une fois reçue, la plainte ou la demande de renseignements est soumise à l'OSS ou à l'entité d'exécution qui procède à l'examen préalable et à l'évaluation de la question soulevée.

Le comité environnemental et social est l'entité responsable de la sélection et de l'évaluation de la question soulevée, puis de la décision sur la pertinence de toute plainte.

L'entité d'exécution est également responsable d'une première évaluation globale des plaintes ou des problèmes soulevés soumis à son intérêt. Après cette première évaluation, la plainte est soumise à l'OSS par le comité environnemental et social qui gèrera le problème (Cf. organigramme).

Cette étape consiste à analyser, classer et enregistrer les plaintes avant d'aborder le problème soulevé.

4 – Traitement

Après l'examen et l'évaluation de la question soulevée par le comité spécialisé, le président du Comité environnemental et social avec le comité d'arbitrage supérieur¹ prendront la décision finale d'aborder la plainte ou la question soulevée.

Dans les cas les plus complexes, l'OSS se réfère à un expert consultant ou un bureau d'évaluation d'impact environnemental.

Les principaux remèdes ou activités pouvant être recommandés par le Comité Environnemental et Social consistent à vérifier si les actions d'atténuation sont suffisantes et bien appliquées et / ou à proposer des actions d'atténuation alternatives et plus adaptées.

5 – Enregistrement et publication

La décision finale doit être partagée publiquement conformément aux politiques d'équité et de transparence de l'OSS. Le plaignant doit avoir la possibilité de faire appel de la décision finale auprès de l'OSS, de l'entité d'exécution ou des bailleurs de fonds et des instances nationales / internationales.

¹ Le comité d'arbitrage supérieur est composé de : Secrétaire Exécutif de l'OSS, le comité environnemental et social and pourrait être renforcé par un expert/consultant externe.

ORGANIGRAMME POUR LES PROJETS CATEGORIE B

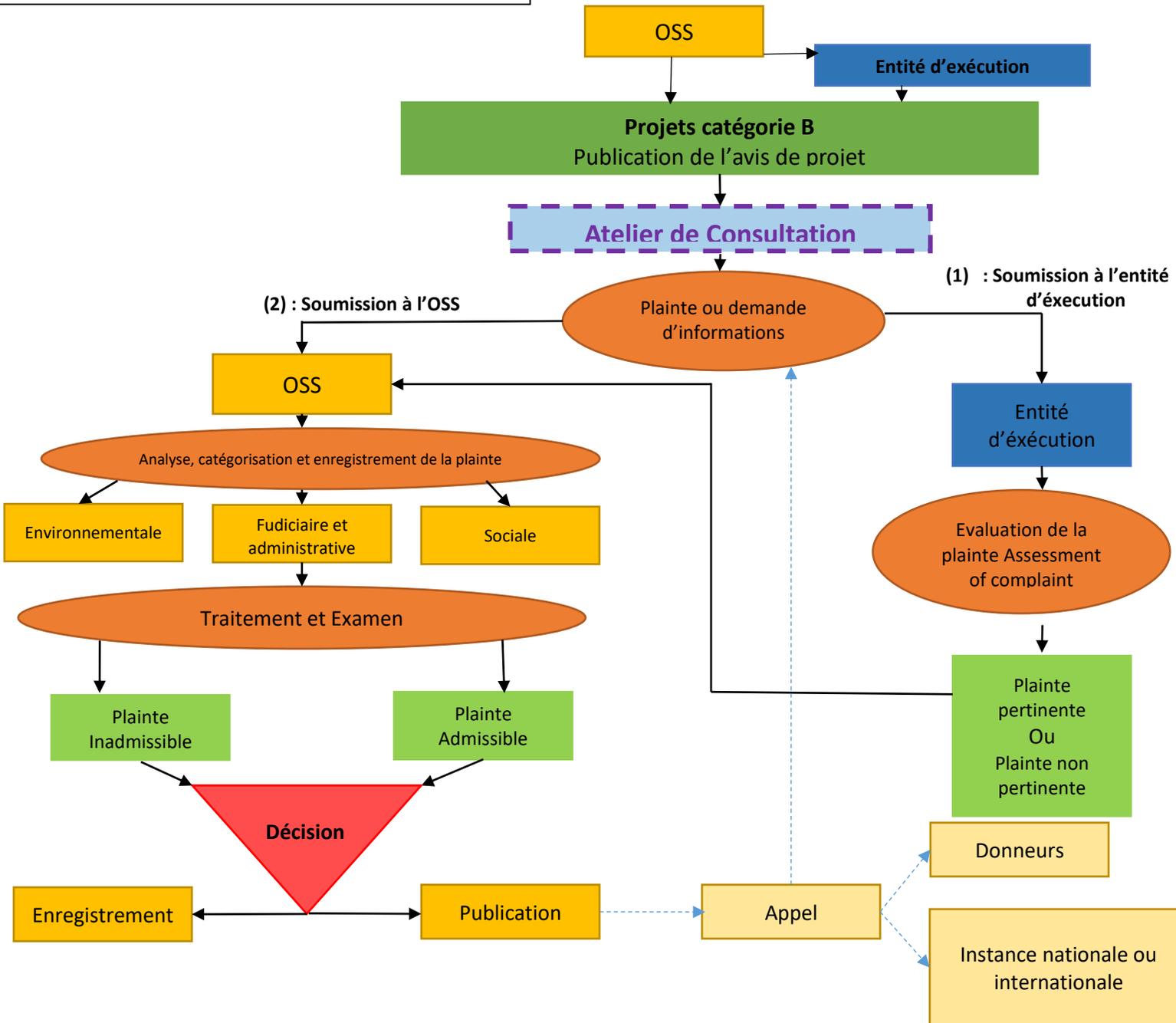
Président du Comité Environnemental & Social
 Secrétariat de l'OSS:
 doleances@oss.org.tn
 (+216) 71 206 633
 Boulevard du Leader Yasser Arafat,
 PoB 31, Tunis 1080,
 Tunisia

Comité Environnemental & Social

Comité spécialisé

Président du Comité Environnemental et Social

Comité d'arbitrage supérieur expert/bureau d'évaluation de l'impact environnemental



Divulgation des informations du projet

Plainte

Examen et évaluation de la plainte

Traitement de la plainte / des questions soulevées



Etapes de communication externe pour les projets catégorie B

Etape	Comment	Qui	Quand
Project information complaint			
Etape 1: Publication de la note d'information du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Site web de l'OSS; - Sites web des entités d'exécution; - Sites web des partenaires - Radio 	<ul style="list-style-type: none"> - OSS - Entités d'exécution; 	4 semaines avant la date de l'atelier de consultation
Etape 2: Organisation de l'atelier de consultation	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion; - Présentation de l'objectif et des activités du projet; - Présentation des impacts environnementaux et sociaux - Présentation des actions d'atténuation - Discussions avec les parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Entités d'exécution 	
Plainte			
Etape 3: Processus de plainte	<ul style="list-style-type: none"> - Remplir le formulaire de plainte 	<ul style="list-style-type: none"> - Partenaires du projet - Population locale - OSC - Tierces parties 	Dans 45 jours après l'atelier de consultation
Plainte soumise à l'entité d'exécution			
Etape 4: Réception de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> - Email - Poste - Livraison direct 	<ul style="list-style-type: none"> - Le /la représentant (e) de l'entité d'exécution 	Dans 45 jours après l'atelier
Etape 5: Evaluation de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation de la pertinence de la plainte - Soumission de la décision à l'OSS 	<ul style="list-style-type: none"> - Le /la représentant (e) de l'entité d'exécution 	Dans un délai de 10 jours ouvrables
Plainte soumise à l'OSS			
Etape 4': Réception de la plainte directement du public	<ul style="list-style-type: none"> - Email : doleances@oss.org.tn - Service postal - Livraison directe (Boulevard du Leader Yasser Arafat, PoB 31, Tunis 1080, Tunisie) 	<ul style="list-style-type: none"> - Président du comité environnemental et social - Secrétariat de l'OSS 	Dans 45 jours après l'atelier
Etape 5': Réception de la plainte de la part de l'entité d'exécution après son évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Email : doleances@oss.org.tn - Service postal - Livraison directe (Boulevard du Leader Yasser Arafat, PoB 31, Tunis 1080, Tunisie) 	<ul style="list-style-type: none"> - Président du comité environnemental et social - Secrétariat de l'OSS 	Dans un délai de 10 jours ouvrables après les 45 jours suivants l'atelier
Examen et Evaluation de la plainte par OSS			
Etape 6: Analyse, catégorisation et enregistrement de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement - Documentations (lieu du projet, nature de l'infraction, documents ou 	<ul style="list-style-type: none"> Le comité environnemental et social 	Dans un délai de 7 jours ouvrables



		<ul style="list-style-type: none"> autre preuve, nom et adresse du plaignant, avis motivé) - Examen du risque - Preuve - Conformité avec les documents de référence 		
Etape 7:	Traitement de plainte / Environnementale	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation des risques environnementaux et conformité avec la politique E & S - Évaluation des études d'impact environnemental - Évaluation de la pertinence des actions d'atténuation - Mise à jour des actions d'atténuation prévues 	Le comité spécialisé / Environnemental	Dans un délai de 15 jours ouvrables
	Traitement de plainte / fiduciaire et administrative	<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de dénonciation d'abus 	Le Comité spécialisé / fiduciaire et administratif	Dans un délai de 15 jours ouvrables
	Traitement de plainte / Sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation des risques sociaux et conformité avec la politique E & S - Évaluation des études d'impact social - Évaluation de la pertinence des actions d'atténuation - Mise à jour des actions d'atténuation prévues 	Le comité spécialisé /social	Dans un délai de 15 jours ouvrables
ETAPE 8: Enregistrement et prise de décision	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement de la plainte - Analyse de l'avis motivé par le comité compétent - Arbitrage sur l'avis motivé du comité compétent - Prise de décision 	Le comité d'arbitrage supérieur présidé par le Secrétaire exécutif/ avec expert / Responsable d'évaluation de l'impact environnemental	Dans un délai de 10 jours ouvrables	
STEP 9: Publication de la décision	<ul style="list-style-type: none"> - site web de l'OSS - site web des entités d'exécution - Publication de la décision au public concerné 	Secrétariat	Dans un délai de 4 semaines	

Étape 6 à Étape 9 concernent les plaintes évaluées par OSS et par les entités d'exécution.

ORGANIGRAMME POUR LES PROJETS CATEGORIE C

Président du Comité
Environnemental &
Social

Secrétariat de l'OSS:
doleances@oss.org.tn

(+216) 71 206 633

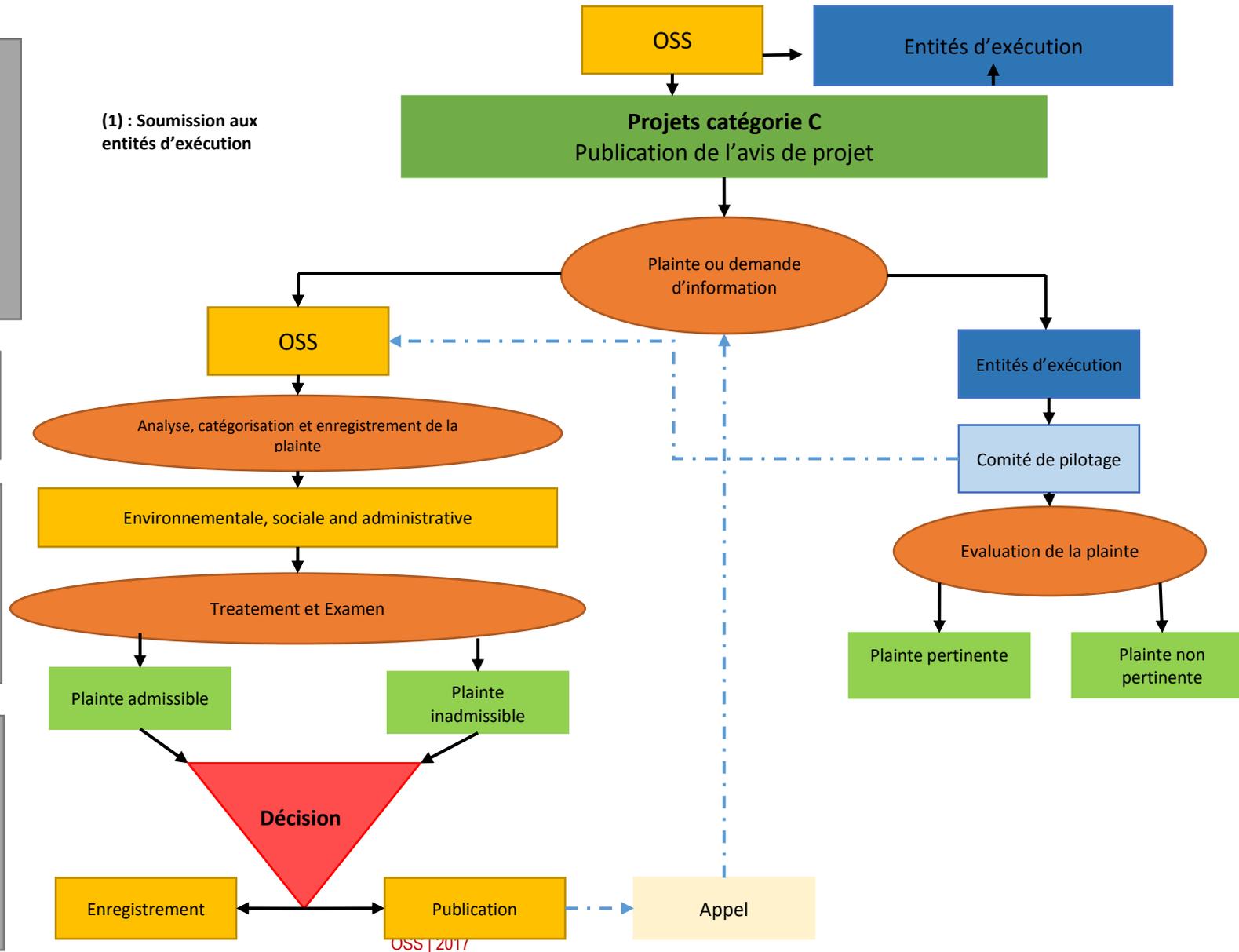
Boulevard du Leader

Comité
Environnemental &
Social

Président du Comité
environnemental et
social

Comité d'arbitrage
supérieur

expert/bureau
d'évaluation de
l'impact
environnemental



(1) : Soumission aux
entités d'exécution

Divulgation
des
informations
du projet

Plainte

Examen et
évaluation
de la
plainte

Traitement
de la
plainte /
des
questions
soulevées



Etapes de communication externe pour les projets catégorie C

ETAPE	COMMENT	QUI	QUAND
Project information complaint			
ETAPE 1 : Publication de l'avis du projet	<ul style="list-style-type: none">- Site web de l'OSS;- Site web des entités d'exécution;- Site web des partenaires- Radio	<ul style="list-style-type: none">- OSS- Entités d'exécution	
Plainte			
ETAPE 2: processus de la plainte	<ul style="list-style-type: none">- Remplir le formulaire de plainte	<ul style="list-style-type: none">- Partenaires du projet- Population locale- OSC- Tierces parties	Dans 30 jours après la publication de l'avis du projet
Plainte soumise aux entités d'exécution			
ETAPE 3: Réception de la plainte	<ul style="list-style-type: none">- Email- Poste- Livraison directe	<ul style="list-style-type: none">- le/la représentant (e) des entités d'exécution	Dans 30 jours après la publication de l'avis du projet
ETAPE 4 : évaluation des plaintes	<ul style="list-style-type: none">- Evaluation de la pertinence de la plainte- soumission de la décision à l'OSS	<ul style="list-style-type: none">- le/la représentant (e) des entités d'exécution	Dans un délai de 10 jours ouvrables
Plainte soumise à l'OSS			
ETAPE 3': Réception de la plainte directement du public	<ul style="list-style-type: none">- Email : doleances@oss.org.tn- Poste- Livraison directe- (Boulevard du Leader- Yasser Arafat,PoB 31, Tunis 1080, Tunisie)	<ul style="list-style-type: none">- le président du comité environnemental et social- Secrétariat de l'OSS	Dans 30 jours après la publication de l'avis du projet
ETAPE 4': Réception de la plainte de la part de l'entité d'exécution après son évaluation	<ul style="list-style-type: none">- Email : doleances@oss.org.tn- Poste- Livraison directe(Boulevard du LeaderYasser Arafat,PoB 31, Tunis 1080, Tunisie)	<ul style="list-style-type: none">- Président du comité environnemental et social- Secrétariat de l'OSS	Dans 10 jours après les 30 jours suivants la publication de l'avis du projet
Examen et Evaluation de la plainte par OSS			
Etape 5: Analyse, catégorisation et enregistrement de la plainte	<ul style="list-style-type: none">- Enregistrement- Documentations (lieu du projet, nature de l'infraction, documents ou autre preuve, nom et adresse du plaignant, avis motivé)	<ul style="list-style-type: none">Comité Environnemental et social	Dans un délai de 7 jours ouvrables



	<ul style="list-style-type: none"> - Examen du risque - preuve - Conformité avec les documents de référence 		
ETAPE 6: Traitement de plainte/environnementale/administrative et sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation des risques environnementaux et sociaux et conformité avec la politique E & S - Évaluation des études d'impact environnemental - Évaluation de la pertinence des actions d'atténuation - Mise à jour des actions d'atténuation prévues – Procédure de dénonciation d'abus 	Comité Environnemental et social	Dans un délai de 15 jours ouvrables
ETAPE 7: Enregistrement and prise de décision	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement de la plainte - Analyse de l'avis motivé par le comité compétent - Arbitrage sur l'avis motivé du comité compétent - Prise de décision 	Le comité d'arbitrage supérieur présidé par le Secrétaire exécutif/ avec expert / Responsable d'évaluation de l'impact environnemental	Dans un délai de 5 jours ouvrables
ETAPE 8: Publication de la décision	<ul style="list-style-type: none"> - Site web de l'OSS - Site web des entités d'exécution - Publication de la décision au public concerné 	Secrétariat	Dans un délai de 17 jours ouvrables après la réception de la plainte

Etape 5 à Etape 8 concernent les plaintes évaluées par l'OSS et les entités exécutives



Annex: Formulaire de plainte

Formulaire de plainte	
Coordonnées du plaignant	
Name & Prénom	
Pour le compte de	
Téléphone	
E-mail	
Demandez-vous que cette identité soit gardée confidentielle ? <input type="checkbox"/>Oui <input type="checkbox"/>Non	
Plainte	
Objet Titre du projet Lieu du projet (Pays, Ville, Village, etc.)
Détails de la plainte (décrire la nature de l'infraction)	
Pièce justificatives (le cas échéant)	
Quels résultats souhaitez-vous obtenir (facultatif)	
Réservé au comité Environnemental et Social	
Numéro d'enregistrement	
Reçu par	Date



Nature de la plainte	
Conditions d'admissibilité	Admissible <input type="checkbox"/> Inadmissible <input type="checkbox"/>
Réservé à la commission spécialisée	
Avis motivé	
<i>NOTES</i>	
<ol style="list-style-type: none">1. Ce formulaire est conçu pour veiller à ce que la plainte soit reçue, l'information clé fournie et une action initiée pour enquêter sur la plainte.2. La rubrique « plaignant », ne se réfère pas nécessairement à une personne, mais pourrait être lancée à partir d'une lettre à un journal, d'un article de nouvelles ou de l'internet.3. Les plaintes peuvent être soumises par courrier, télécopie, courrier électronique ou remise en mains propres à l'OSS.4. La rubrique "Détails" désigne un bref résumé qui pourrait être accompagné par une lettre plus détaillée ou tout autre document. La plainte peut inclure toute autre information jugée pertinente.5. Il est important que dans le cas où des documents justificatifs sont fournis, qu'ils soient enregistrés pour être examinés pendant l'enquête et pour éviter une éventuelle réclamation contre une dissimulation possible dans le cas de documents égarés.6. La rubrique « Résultat souhaité » est destinée le plaignant pour indiquer ce qu'il souhaite voir se produire à la suite de la plainte, par exemple des mesures disciplinaires, nouvel appel d'offres, révision de décision, etc.7. "Numéro d'enregistrement" : Il est prévu que l'OSS maintienne un registre où toutes les plaintes sont enregistrées et les résultats de l'enquête indiqués8. La personne recevant la plainte signera et datera le formulaire9. Lorsque la plainte est attribuée à quelqu'un aux fins d'enquête, son nom et la date de réception de la plainte sont enregistrés	

Signature:

Date:



OBSERVATOIRE DU SAHARA ET DU SAHEL
SAHARA AND SAHEL OBSERVATORY

Boulevard du Leader Yasser Arafat BP 31 1080

Tunis, Tunisie

Tél. : (216) 71 206 633

Fax : (216) 71 206 636

Email : doleances@oss.org.tn