

OUTIL 3.10 :

Sensibilité au genre dans le suivi et évaluation participatif et les mécanismes de règlement des griefs

- » **OBJECTIF** : S'assurer que les femmes interviennent dans le suivi et évaluation participatif et les mécanismes de règlement des griefs dans les communautés touchées par le projet
- » **UNITÉS CIBLES** : Engagement communautaire et/ou expert indépendant du genre

À propos des stratégies de responsabilité sociale : Suivi et évaluation participatifs et mécanismes de règlement des griefs

Les hommes et femmes de la communauté doivent disposer d'un moyen d'exprimer leur satisfaction, leurs préoccupations, leurs questionnements ou leurs plaintes relatifs à un projet d'infrastructure et aux activités spécifiques de sensibilisation des communautés. La raison pour laquelle les processus de suivi et d'évaluation ainsi que les mécanismes de règlement des griefs sont essentiels.

Ces instruments sont particulièrement utiles quand certaines voix n'ont été ni entendues ni prises en compte à diverses étapes de l'élaboration du projet. Il s'agit de méthodes efficaces pour identifier le plus tôt possible, et tout le long du cycle de vie d'un projet, les problèmes existants et potentiels. Impliquer à la fois les hommes et les femmes dans la conception initiale des processus et des mécanismes — ainsi que dans leur exécution — garantira une efficacité et une fonctionnalité optimales pour l'ensemble des membres de la communauté. Cette pratique augmentera leur potentiel de réussite, et en retour, contribuera au bon fonctionnement du projet et des initiatives communautaires.

Le suivi et évaluation participatif et les mécanismes de règlement des griefs revêtent plusieurs formes, qui ont chacune leurs atouts et leurs techniques de mise en œuvre. Plutôt que de les détailler toutes, le présent outil fournit des orientations communes à toutes les approches envisageables⁴⁰. Notez que bon nombre d'institutions financières exigent de tels processus. À titre d'exemple, la Norme de performance 1 d'IFC impose la mise en place de mécanismes de règlement des griefs en vue d'entendre les plaintes et de faciliter la prise en compte des préoccupations des communautés touchées par la performance environnementale et sociale des clients d'IFC.

Concevoir des processus participatifs de suivi et évaluation sensibles au genre

Les techniques de suivi et évaluation participatif (telles que les évaluations rurales participatives, les entretiens avec des informateurs clés, la cartographie des résultats, et les fiches d'évaluation communautaire) sont différentes des méthodes traditionnelles de suivi et évaluation. Elles permettent à la communauté touchée par le projet de jouer un rôle dans l'élaboration d'indicateurs et de priorités et sur la façon dont la réussite des projets et des initiatives communautaires est mesurée, lui donnant un sentiment d'appropriation des résultats. (Consultez l'**OUTIL 3.16** pour des conseils sur les fiches d'évaluation communautaire.) Les institutions de développement utilisent de plus en plus le suivi et évaluation participatif, car il permet une analyse plus précise de la réussite du projet.

⁴⁰ Pour de plus amples informations sur la conception de mécanismes de règlement des griefs, consulter la note de bonnes pratiques d'IFC intitulée « [Good Practice Note: Addressing Grievances from Project-Affected Communities](#) » et la boîte à outils du CAO intitulée « [Grievance Mechanism Toolkit: A practical guide for implementing grievance mechanisms in different sectors](#) ».

Les hommes et femmes de la communauté devraient pouvoir jouer un rôle égal à toutes les étapes du processus de suivi et évaluation participatif, et devraient être encouragés à le faire. Voici quelques façons de faciliter une participation inclusive :

- **Mettre en place des indicateurs :** Toute technique de suivi participatif commence par définir des indicateurs de succès — c'est-à-dire de réussite d'un projet ou d'un service fourni. Permettre aux bénéficiaires d'un service d'être associés à la détermination des mesures par lesquelles celui-ci est évalué aide à mettre l'accent sur les caractéristiques et services essentiels du projet, et à démontrer l'engagement et la responsabilisation par rapport à ces services. Afin qu'ils reflètent les priorités de tous, il est essentiel que les femmes soient impliquées dans la définition de ces indicateurs. Ces derniers peuvent être déterminés au niveau du projet et du programme, ainsi qu'à un niveau plus élevé. Ils peuvent mesurer si les femmes sont traitées avec plus d'équité au sein de la communauté et/ou si leurs besoins stratégiques sont satisfaits — en constatant par exemple, le pourcentage de femmes participant aux réunions communautaires ou le pourcentage de celles ayant accès à un revenu en espèces ou à des titres fonciers ou immobiliers.
- **Ventiler les données par sexe :** Comme indiqué précédemment, ventiler les données par sexe est l'une des premières étapes dans la prise en compte des questions de genre dans les projets et les initiatives communautaires. Le seul moyen d'évaluer si un projet ou un programme nuit démesurément aux femmes est de déterminer ses effets sur celles-ci, indépendamment des effets sur les hommes. Les programmes et politiques présentés comme « neutres du point de vue du genre » risquent de favoriser les hommes par rapport aux femmes et de perpétuer voire d'exacerber les disparités existantes. (Pour en savoir davantage, consultez l'[OUTIL 3.6](#).)
- **Partager et analyser les données à la fois avec les hommes et les femmes :** Les résultats peuvent être compilés publiquement lors des réunions communautaires, ou bien de manière confidentielle et diffusés ultérieurement. Veillez à assurer une participation égale des hommes et des femmes et leur accès égal aux résultats.
- **Adapter le projet ou le programme en vue de réduire les impacts négatifs sur les femmes et d'accroître l'équité dans le partage des avantages :** Les données ventilées par sexe devraient être analysées par rapport à des données de référence afin de déterminer les façons dont le projet ou le programme peut, par inadvertance, nuire aux hommes ou aux femmes, ou bien les favoriser de façon disproportionnée. Les changements et adaptations devraient être faits en collaboration avec les hommes et les femmes de la communauté, afin qu'ils participent à garantir un partage équitable des avantages découlant du projet.

Concevoir des mécanismes de règlement des griefs pour les hommes et les femmes

Les mécanismes de règlement des griefs fournissent un processus formel et transparent aux membres de la communauté afin qu'ils expriment leurs préoccupations ou leurs questionnements à propos des projets d'infrastructure. Ces mécanismes vont d'une approche simple, comme une boîte de dépôt de plaintes manuscrites, à des processus plus complexes et plus formels.

De nombreux investisseurs institutionnels exigent que les communautés touchées par le projet aient accès à un mécanisme de règlement des griefs. Ceci crée un système crédible pour connaître les préoccupations des populations locales, et pour que soient prises les mesures nécessaires pour y remédier, réduisant ainsi les risques et protégeant la relation entre l'entreprise et la communauté.

Obstacles à la participation

Les hommes et les femmes, et particulièrement les groupes vulnérables au sein de la collectivité, peuvent rencontrer des obstacles au moment d'exprimer leurs griefs concernant un projet d'infrastructure. Ces obstacles peuvent être d'ordre logistique ou culturel, à savoir :

- Attentes culturelles envers les femmes ou certains groupes vulnérables, qui peuvent les inciter à taire leurs griefs ;
- Niveau d'alphabétisation plus bas parmi certains groupes communautaires, qui peut rendre difficile l'expression des préoccupations lorsque les procédures impliquent des soumissions manuscrites ;
- Connaissance limitée des processus formels, si l'entreprise n'a pas garanti une participation équitable aux consultations et aux réunions communautaires ;
- Manque de personnel mixte pour le mécanisme de règlement des griefs ;
- Manque de compréhension et de connaissances de la part du personnel en charge du mécanisme de règlement des griefs, qui peut ne pas bien mesurer les problèmes auxquels sont confrontés les hommes, les femmes et les membres vulnérables de la communauté. Ce personnel peut également ne pas disposer de la formation adéquate sur la gestion de questions sensibles au genre ;
- Dynamiques culturelles sexospécifiques quand, dans certaines communautés, les femmes sont tenues de s'en remettre aux hommes de la famille plutôt que d'accéder directement aux processus de règlement des griefs, à la police ou aux avocats ;
- Recours à des structures informelles de règlement des griefs : certains groupes communautaires peuvent être plus à l'aise avec d'autres structures de règlement des griefs, telles que les associations de femmes. Certains peuvent aussi croire qu'il ne sont pas habilités à participer aux procédures d'un mécanisme de règlement des griefs formel.

Mesures concrètes pour assurer l'accès aux mécanismes de règlement des griefs et leur utilisation en toute égalité

Voici des mesures spécifiques que votre entreprise peut adopter pour faire en sorte que les hommes et les femmes utilisent les mécanismes de règlement des griefs mis en place⁴¹.

- Associer les femmes à la conception du mécanisme dès le départ.
- Faire connaître de manière très large toutes les étapes et informations pertinentes du processus de règlement des griefs : points de contact pour accéder au mécanisme, formalités pour enregistrer une plainte, étapes et délais du mécanisme, moments où les plaignants peuvent s'attendre à recevoir des communications sur l'évolution de leur plainte, disponibilité des ressources offertes par le conseiller ou l'expert et mode de financement de ces ressources⁴².

⁴¹ Christina Hill et Kelly Newell, [Women, Communities and Mining: The Gender Impacts of Mining and the Role of Gender Impact Assessment](#), Carlton: Oxfam Australia, 2009, 6.

⁴² Corporate Social Responsibility Initiative, [Rights-Compatible Grievance Mechanisms: A Guidance Tool for Companies and Their Stakeholders](#), Cambridge: John F. Kennedy School of Government, Harvard University, 2008.

- Assurer une promotion constante du mécanisme : cette approche garantira que les membres de la communauté, notamment les nouveaux, resteront informés. Dialoguer avec des organisations locales, telles que des groupes de femmes ou des ONG, pour s'assurer que l'information continue d'atteindre les divers membres de la collectivité⁴³.
- Examiner tout obstacle pouvant entraver l'accès et la participation équitables des femmes (consultez la liste ci-dessus).
- S'assurer que le mécanisme est compatible avec les droits de chacun, que ce soit dans les processus ou les résultats. (Consultez la section suivante pour en savoir davantage sur ce point.)
- Baser la conception du mécanisme sur l'inclusion, la participation et l'autonomisation de tous les individus, en portant une attention particulière aux personnes vulnérables.
- Désigner un champion des questions de genre pour s'assurer d'un traitement équitable des griefs des hommes et des femmes.
- Au minimum, désigner un champion des questions de genre au sein de l'équipe d'engagement communautaire.
- Pour un meilleur fonctionnement et pour éviter l'accaparement par les élites, désigner également une représentante d'organisations féminines élue démocratiquement au sein de la communauté.

Moyens de faciliter l'accès aux mécanismes de règlement des griefs et leur utilisation en toute égalité

Voici quelques façons d'encourager l'utilisation par tous les membres de la communauté, les hommes ou les femmes, des mécanismes de règlement des griefs mis en place :

- Ne pas facturer l'utilisation.
- Fournir des formulaires simples et faciles à utiliser, assortis d'instructions claires.
- Mettre en place plus d'une méthode de dépôt de plaintes afin que les plaignants puissent choisir celle qui répond le mieux à leurs besoins, garantit la confidentialité de leur soumission et ne les empêche pas de déposer librement leurs plaintes. Par exemple, des personnes analphabètes peuvent choisir de soumettre leur plainte en personne ou sur une ligne d'assistance téléphonique anonyme ; d'autres préféreront peut-être écrire leur plainte afin de la déposer rapidement et de façon anonyme.
- Permettre aux personnes analphabètes ou ne s'exprimant que dans la langue locale d'accéder au processus : fournir une assistance et des garanties pour s'assurer qu'elles réussissent à déposer leurs plaintes.
- Établir une procédure d'autorisation pour les plaintes de tiers : pour les plaintes déposées pour le compte d'un tiers, fournir un moyen de confirmer que la personne déposant la plainte est autorisée à le faire.

⁴³ Ibid.

- Faire connaître clairement plus d'un point d'accès au mécanisme de règlement des griefs : désigner au moins un point d'accès indépendant de l'entreprise, comme une organisation ou un représentant local, une organisation syndicale ou professionnelle ou un représentant de travailleurs, un médiateur, ou une ligne d'assistance téléphonique. S'assurer qu'il soit disponible à tous, pas seulement aux membres de l'organisation ou du syndicat que celle-ci ou celui-ci représente⁴⁴.
- Fournir si nécessaire des locaux distincts et envisager tout aménagement additionnel pour faciliter la participation des femmes et des hommes au besoin.
- Garantir la sécurité et la sûreté des locaux à la fois pour les hommes et pour les femmes : les accès devraient être faciles, éclairés et non isolés, mais pas trop passants.
- Garantir l'anonymat des plaignants.
- Traiter chaque plainte sérieusement et chaque plaignant avec respect.
- Envisager une formation pour les groupes communautaires locaux : certaines communautés peuvent préférer des structures informelles. Dans ces situations, les groupes locaux, les associations de femmes ou les plateformes de dialogue pour femmes peuvent se voir dispenser des formations, afin d'apprendre comment traiter les plaintes qui leur sont transmises. Cette démarche peut également aider à garantir que le processus formel prend en compte tout grief recueilli de la sorte.

⁴⁴ CSRI, [Rights-Compatible Grievance Mechanisms: A Guidance Tool for Companies and Their Stakeholders](#).