



International  
**COCOA**  
Initiative



GUIDE D'IMPLÉMENTATION

# Mise en place de mécanismes de réclamation communautaires dans les communautés cacaoyères

Mai 2026

Ce guide pratique fournit des conseils étape par étape sur la mise en place de mécanismes de réclamation communautaires visant à lutter contre les risques de travail forcé dans les communautés productrices de cacao.

Il s'appuie sur l'expérience de l'ICI dans la mise en œuvre et la supervision de ces mécanismes visant à lutter contre le risque de travail forcé dans les zones de culture du cacao en Côte d'Ivoire et au Ghana.

## Sommaire

<b>Mécanismes de réclamation : aperçu</b>	<b>4</b>
Qu'est-ce qu'un mécanisme de réclamation communautaire ? .....	4
Comment fonctionnent les mécanismes de réclamation communautaires ? .....	4
Comment les réclamations sont-elles traitées ? .....	5
<b>Mise en place d'un mécanisme : orientations pas à pas</b>	<b>6</b>
1. Identifier les communautés .....	6
2. Impliquer la communauté .....	6
3. Mettre en place ou identifier le comité communautaire .....	7
4. Former et équiper le comité communautaire .....	8
5. Mettre en place des canaux de réclamation adéquats .....	9
6. Mettre le comité en relation avec les partenaires pertinents .....	10
7. Renforcer les capacités des parties prenantes .....	11
8. Faire connaître le mécanisme .....	11
9. Soutenir et suivre le comité .....	12
10. Appuyer la pérennité du comité .....	12

## Mécanismes de réclamation : aperçu

### Qu'est-ce qu'un mécanisme de réclamation communautaire ?

Un **mécanisme de réclamation** est une procédure formelle qui permet aux individus de faire part de leurs préoccupations concernant des actes susceptibles de porter atteinte à leurs droits humains ou droits du travail. Le présent document se concentre sur les questions liées aux relations entre employeurs et travailleurs ainsi qu'aux droits des travailleurs. Ces mécanismes peuvent servir à résoudre des conflits, à enquêter sur des allégations d'abus, à proposer des solutions aux personnes concernées et, en fin de compte, à prévenir de nouveaux préjudices.

Les mécanismes de réclamation peuvent être mis en place dans divers contextes et prendre de multiples formes. Dans le **secteur du cacao en Afrique de l'Ouest**, où les relations de travail sont souvent informelles et où les individus peuvent se heurter à des obstacles pour accéder aux voies de réclamations formelles, la mise en œuvre de mécanismes de réclamation au niveau communautaire peut aider à relever ces défis. Cette approche permet aux travailleurs comme aux employeurs d'exprimer plus facilement leurs préoccupations et de déposer des réclamations.

Des **mécanismes de réclamation communautaires** peuvent être mis en place par le biais de comités au niveau communautaire, tels que les *comités communautaires des droits humains* en Côte d'Ivoire ou les *comités communautaires de protection des travailleurs·euses* au Ghana. Ces instances se composent généralement de sept à neuf adultes bénévoles représentant divers segments de la communauté, notamment des autorités traditionnelles, des représentants des agriculteurs ou employeurs, des représentants des travailleurs, des chefs religieux, ainsi que des représentants des jeunes et des femmes. Les membres du comité assument des rôles spécifiques, tels que président, secrétaire et membres ordinaires, ce qui contribue à structurer le travail du comité et à garantir une gestion efficace et transparente des réclamations.

### Comment fonctionnent les mécanismes de réclamation communautaires ?

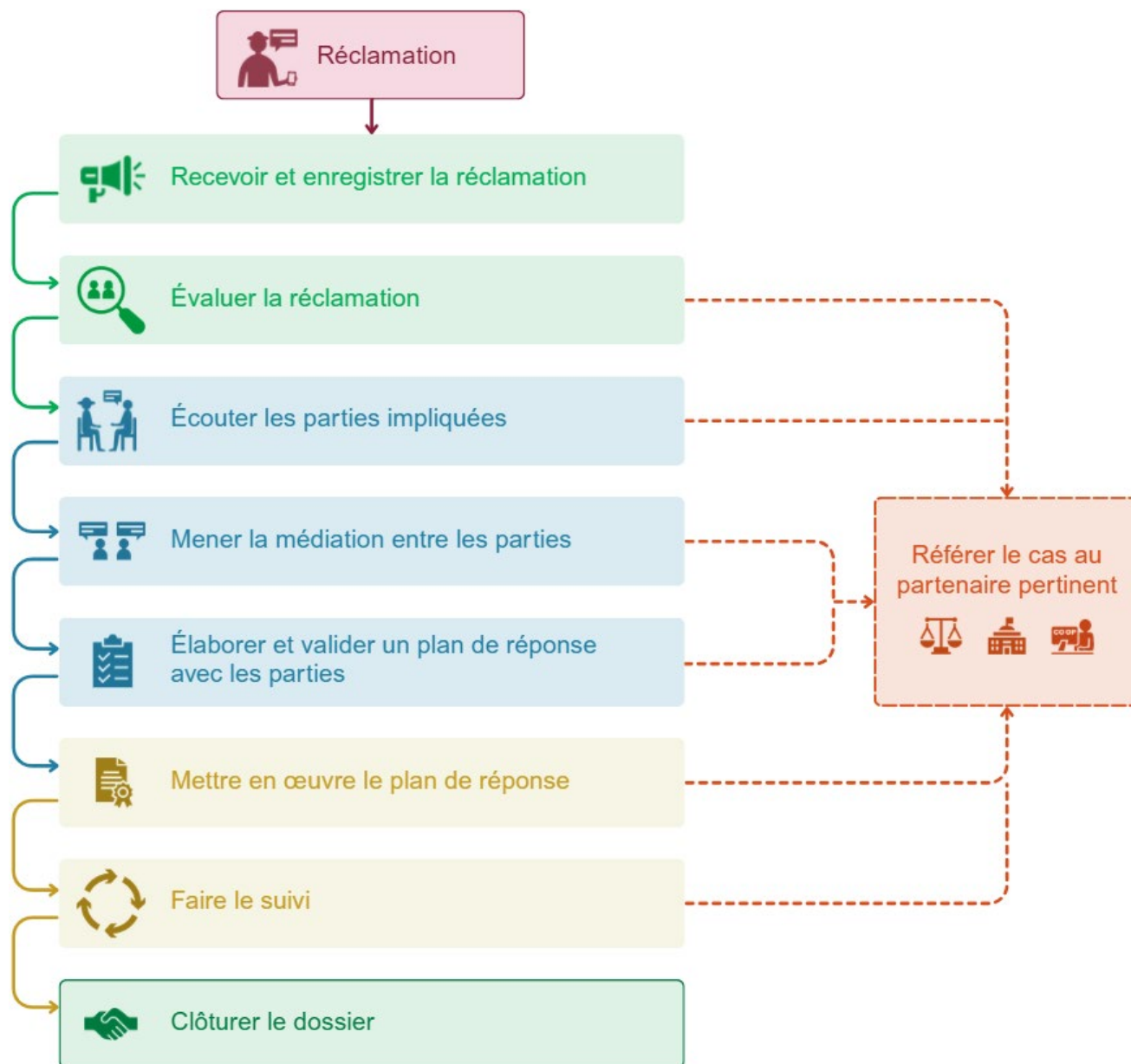
Les comités de réclamation communautaires écoutent les travailleurs et les employeurs qui formulent des réclamations et s'efforcent de les résoudre. Dans le secteur du cacao, les exemples les plus courants concernent le non-paiement des salaires ou l'exécution par les travailleurs de tâches qui n'avaient pas été spécifiées au moment du recrutement.

La plupart des réclamations liées à la culture du cacao peuvent être résolues avec succès par l'écoute, la médiation et la signature d'un contrat de travail formel. Cependant, certains cas sont plus complexes, par exemple lorsqu'il y a des menaces de violence, ou lorsque les travailleurs et les employeurs ne parviennent pas à s'entendre sur une solution. Dans de tels cas, le comité renvoie l'affaire aux autorités compétentes pour résoudre ce type de cas.

Outre la gestion des réclamations, les comités communautaires mènent également des activités de prévention. Ils sensibilisent aux droits du travail et facilitent la signature de contrats de travail entre travailleurs et employeurs avant que des conflits émergent. Cette approche contribue à garantir le respect des droits du travail et réduit le risque de travail forcé. De plus, cela aide à renforcer la confiance des membres de la communauté envers le comité et son travail essentiel.

## Comment les réclamations sont-elles traitées ?

Les mécanismes de réclamation communautaires suivent un processus structuré afin de garantir que la gestion cohérente, équitable et efficace des réclamations. Le schéma ci-dessous présente les principales étapes de la gestion d'une réclamation, de sa réception à sa résolution.



Ce guide se concentre spécifiquement sur **la manière de mettre en place des mécanismes de réclamation communautaires**. Pour plus d'informations sur la manière de traiter les réclamations, les lecteurs sont invités à consulter le [Guide d'ICI sur la gestion des réclamations](#).

# Mise en place d'un mécanisme : guide étape par étape

## 1. Identifier les communautés

La première étape de la mise en place de mécanismes de réclamation au niveau communautaire consiste à identifier les communautés où ils seront établis. Cette étape permet de s'assurer que les ressources sont orientées vers les zones où le risque de travail forcé est plus élevé et où le mécanisme peut avoir le plus grand impact.

Les résultats des [Évaluation du risque de travail forcé à l'échelle d'un territoire](#) peuvent aider les organisations de mise en œuvre à identifier les communautés où le risque de travail forcé est potentiellement plus élevé et où les interventions sont plus urgentes.

Outre l'évaluation des risques, d'autres facteurs pratiques peuvent également être pris en compte lors de la priorisation des communautés. Par exemple, les communautés où des structures communautaires sont déjà en place peuvent être priorisées.

## 2. Informer et impliquer les autorités nationales et locales

Avant d'impliquer les communautés et de mettre en place les comités, il est nécessaire d'impliquer les parties prenantes nationales et locales pertinentes, en particulier les autorités administratives et institutionnelles susceptibles de recevoir des référencements issus du mécanisme de réclamation.

Un engagement précoce permet de s'assurer que les autorités comprennent les objectifs du mécanisme, reconnaissent le rôle des comités et soient prêtes à traiter les réclamations qui leur sont transmises. Cela peut également contribuer à renforcer le soutien institutionnel et l'adhésion au mécanisme dès le départ.

Parmi les parties prenantes pertinentes, on trouve :

- Les services compétents en matière de travail et de protection sociale
- La police et les services de l'immigration
- Les institutions de défense des droits humains
- Les représentants des collectivités locales, préfectures et/ou sous-préfectures
- Les coopératives et autres acteurs locaux pertinents

L'engagement initial peut prendre la forme de réunions introductives, de sessions de sensibilisation ou de discussions sur les rôles et responsabilités attendus des différents acteurs impliqués dans le mécanisme.

## 3. Impliquer la communauté

Une fois les communautés identifiées, les équipes de terrain doivent leur rendre visite pour présenter le projet, sensibiliser à la question du travail forcé et aux droits du travail, et expliquer les objectifs du mécanisme de réclamation ainsi que son fonctionnement.

Cette visite est également l'occasion de comprendre les besoins et les priorités de la communauté et d'impliquer les membres de la communauté dès le début. L'objectif est d'associer les membres de la communauté afin qu'ils puissent participer à la conception du mécanisme, en veillant à ce qu'il réponde à leur contexte et à leurs besoins. Par exemple, ils peuvent être consultés sur des aspects clés tels que la sélection des membres.

Impliquer les membres de la communauté dans ces discussions contribue à **renforcer l'adhésion** au mécanisme et le **sentiment d'appropriation**, ce qui favorise son utilisation à l'avenir.

#### 4. Mettre en place ou identifier le comité communautaire

Une fois que la communauté a été informée de l'initiative, l'étape suivante consiste à mettre en place un comité communautaire qui soutiendra le fonctionnement du mécanisme de réclamation.

Dans la mesure du possible, les organisations de mise en œuvre peuvent s'appuyer sur les structures communautaires existantes, telles que les comités communautaires de protection de l'enfance. Cela peut faciliter la mise en place du comité et permet de s'appuyer sur l'expérience existante dans la gestion des problématiques communautaires, tout en évitant la duplication des structures, qui peut entraîner une concurrence pour les ressources et une lassitude au sein de la communauté.

Si aucune structure communautaire appropriée n'existe, les membres du comité doivent être désignés en accord avec la communauté, au terme d'un **processus équitable et transparent**.

Le processus de sélection doit être mené en concertation avec la communauté, après une campagne de sensibilisation sur le rôle du comité et les critères de sélection des membres. Il doit viser à impliquer l'ensemble de la communauté, par exemple par le biais de discussions ouvertes, de nominations publiques ou de processus de validation communautaire (par exemple, par acclamation ou par vote). Les équipes de terrain peuvent faciliter ces discussions communautaires. Le processus doit viser à éviter toute influence indue d'intérêts personnels, politiques ou commerciaux (par exemple, de la part d'entreprises ou de coopératives), afin de garantir l'**impartialité** et la **neutralité** du comité et d'instaurer la confiance au sein de la communauté.

##### Composition du comité

Le comité devrait être composé d'adultes bénévoles issus de la communauté qui sont disposés à consacrer temps et efforts pour soutenir le fonctionnement du mécanisme de réclamation.

La composition du comité doit être **inclusive** et **représentative** des différents groupes au sein de la communauté. Cela permet de garantir que le comité reste impartial et que travailleurs et employeurs se sentent en confiance pour signaler leurs réclamations. Cela renforce également la confiance dans le mécanisme parmi les employeurs et les autres membres de la communauté.

Le comité devrait être composé d'au minimum **7 membres**, incluant :

- 1 représentant de la chefferie/des autorités traditionnelles
- 1 représentant des agriculteurs/employeurs
- 1 représentant des travailleurs
- 1 représentant des chefs religieux
- 1 représentante des femmes
- 2 autres leaders communautaires influents (par exemple, un représentant des autorités locales, un représentant de la jeunesse, un représentant des populations migrantes, un représentant du milieu scolaire ou des enseignants)

La liste des groupes sociaux représentés peut être adaptée pour refléter les caractéristiques sociodémographiques spécifiques de la communauté. Si nécessaire, des membres supplémentaires peuvent être inclus pour garantir une représentation adéquate. Toutefois, le comité ne devrait pas compter plus de neuf membres, car un nombre plus important pourrait nuire à son bon fonctionnement.

Une attention particulière doit être accordée à la participation effective des femmes au sein du comité. Bien que le comité doive inclure au moins une représentante des femmes, les responsables de la mise en œuvre du

programme sont encouragés à promouvoir, dans la mesure du possible, une représentation féminine plus large. Cela peut contribuer à ce que les femmes se sentent davantage à l'aise pour formuler des réclamations et à ce que les questions liées au genre soient mieux comprises et prises en compte.

### Critères de sélection des membres

Les personnes sélectionnées pour siéger au comité doivent répondre aux critères suivants :

- Être respecté au sein de la communauté et ne pas être impliqué dans des conflits communautaires
- Démontrer un engagement social de longue date
- Être sensible aux questions relatives aux droits humains
- Être disponible pour mener à bien les activités du comité
- Savoir lire et écrire – Cela est souhaitable, mais n'est pas une exigence pour chaque membre du comité. Toutefois, au moins un membre du comité doit savoir lire et écrire afin d'assurer la bonne tenue des registres et la documentation.

### Rôles et responsabilités

Après la formation du comité, les membres doivent élire un **président**, qui peut être nommé pour une durée déterminée (par exemple, deux ans). Le président est chargé de diriger le comité, d'animer les réunions et d'assurer un leadership, une communication et une coordination efficaces de ses activités.

Un **secrétaire** doit également être désigné pour veiller à la bonne tenue des registres et autres documents. Cette personne doit donc savoir lire et écrire.

D'autres rôles et responsabilités partagées peuvent être définis au sein du comité en fonction des besoins locaux (par exemple, un coordinateur des réunions ou des activités).

Une fois les membres du comité sélectionnés, ils doivent signer une charte de confidentialité, par laquelle ils s'engagent à traiter les réclamations et les informations personnelles de manière responsable. Garantir la **confidentialité** est essentiel pour instaurer la confiance dans le mécanisme de réclamation et encourager les travailleurs à signaler leurs préoccupations sans crainte de représailles.

## 4. Former et équiper le comité communautaire

Avant de commencer leurs activités, les membres du comité doivent recevoir une formation adéquate afin de s'assurer qu'ils disposent des connaissances et des compétences nécessaires pour faire fonctionner efficacement le mécanisme de traitement des réclamations. Cela leur permet également de se sentir outillés pour traiter les réclamations et référer les cas complexes aux autorités, si nécessaire.

Dans la mesure du possible, la formation devrait être dispensée en collaboration avec les autorités compétentes ou les organisations concernées, ce qui contribue à renforcer la crédibilité et la légitimité du comité.

Tous les membres du comité devraient recevoir une formation sur les thèmes suivants :

- Présentation générale du mécanisme de réclamation, y compris son fonctionnement en pratique
- Rôles et responsabilités des membres du comité
- Informations générales sur les droits humains
- Droits du travail et travail forcé, y compris l'identification des risques et des indicateurs
- Travail des enfants, protection et sauvegarde des enfants
- Gestion des réclamations – [consultez ce guide pour plus d'informations](#)
- Techniques de médiation et de résolution des conflits

- Techniques et méthodes de sensibilisation

La formation ne doit pas être une activité ponctuelle. Les membres du comité doivent bénéficier de sessions de recyclage régulières et, dans la mesure du possible, d'un accompagnement sur le terrain afin de renforcer leurs compétences et de répondre aux difficultés rencontrées.

Les membres du comité doivent également disposer des outils nécessaires pour mener, consigner et suivre leurs activités, tels que :

- Un cahier d'enregistrement des réclamations pour consigner toutes les réclamations signalées
- [Du matériel de sensibilisation](#) pour leurs activités de prévention
- Des copies des [modèles de contrat de travail pour la cacaoculture](#) pour faciliter la signature de contrats entre les agriculteurs et les travailleurs
- Un registre des sensibilisations et de signature des contrats pour assurer le suivi de ces activités
- Des tablettes ou smartphones, qui peuvent être utilisés pour soutenir les activités de sensibilisation via l'utilisation de supports vidéo ou audio et pour collecter les données des cahiers et registres
- Un coffre-fort pour conserver les registres, la tablette ou le téléphone, et garantir la confidentialité des données
- Équipement pour les visites sur le terrain (par exemple, vélos ou motos, imperméables et équipement de protection tel que des bottes), afin de permettre aux membres du comité d'atteindre des zones plus reculées, d'effectuer des visites de suivi et de mener leurs activités en toute sécurité

Les membres du comité doivent également être formés à l'utilisation efficace de ces outils.

ICI a élaboré un manuel destiné à aider les membres du comité dans leur rôle.

## 5. Mettre en place des canaux de réclamation adéquats

Le mécanisme doit proposer plusieurs canaux de réclamation accessibles et fiables afin de permettre aux travailleurs·euses et aux employeurs·euses de faire part de leurs réclamations. Les membres de la communauté peuvent avoir des besoins, des niveaux d'alphabétisation et des degrés de confiance différents ; il est donc essentiel que chacun puisse signaler une réclamation par le biais de méthodes variées et adaptées.

Ces canaux peuvent inclure :

- Signalement direct à un membre du comité communautaire
- Une ligne d'assistance anonyme
- Une application mobile
- Une boîte à réclamations installée dans un endroit stratégique, accessible et discret au sein de la communauté. La boîte doit être fermée de manière sécurisée pour garantir la confidentialité, son accès étant limité aux membres désignés du comité (par exemple, le président ou le secrétaire).

### Choix des canaux de réclamation

Tenez compte des bonnes pratiques suivantes :

- ✓ **Proposez plusieurs canaux**, car cela peut faciliter l'utilisation du mécanisme par les travailleurs·euses et les employeurs·euses.
- ✓ **Tenez compte des obstacles potentiels**, tels que la langue, le niveau d'alphabétisation et l'accès à la technologie, afin de garantir que le mécanisme soit accessible à tous.

- ✓ **Veillez à ce que** les personnes puissent faire part de leurs préoccupations en toute **confidentialité** et sans crainte de représailles.
- ✓ **Veillez à ce que** l'accès aux informations des réclamations soit **limité aux seuls membres désignés du comité**, afin de préserver la confidentialité.
- ✓ **Consultez la communauté** pour comprendre ses besoins et ses préférences, ce qui peut contribuer à garantir que les canaux choisis sont appropriés et inspirent confiance.

## 6. Mettre le comité en relation avec les partenaires pertinents

Établir des liens entre le comité communautaire et les autorités ou institutions pertinentes contribue à renforcer la crédibilité du comité et garantit que les réclamations puissent être transmises aux organismes appropriés en cas de besoin. Ces liens aident également à clarifier les rôles et les responsabilités et facilitent la coopération entre le comité et les autres acteurs impliqués dans le traitement des questions relatives aux droits du travail.

### Autorités administratives

Mettre en relation le comité communautaire et les autorités compétentes contribue à renforcer le système de référencement et à clarifier quelles institutions doivent traiter quels types de cas. Lorsque les autorités connaissent l'existence du comité et son rôle, elles sont plus enclines à accepter et à donner suite aux référencement effectués par le comité.

Les autorités peuvent également soutenir le comité par des formations, par exemple sur la médiation et les procédures de référencement.

Afin de faciliter la collaboration entre le comité et les autorités, les organisations de mise en œuvre peuvent :

- Informer et impliquer les autorités **dès le début** de la mise en place du mécanisme
- Organiser **des réunions de présentation** entre le comité et les autorités locales.
- Inviter les autorités à participer au lancement ou à **l'inauguration** du comité
- Impliquer les points focaux des autorités dans la **formation** du comité
- Encourager les autorités à effectuer **des visites régulières** ou à organiser des échanges avec le comité

### Plaider en faveur d'une reconnaissance officielle

Dans la mesure du possible, les organisations de mise en œuvre peuvent solliciter la reconnaissance officielle du comité par les autorités compétentes. Une reconnaissance officielle peut contribuer à renforcer la crédibilité du comité, à consolider son rôle d'acteur légitime dans le traitement des réclamations au sein de la communauté et à améliorer l'efficacité du système de référencement.

### Coopératives et autres acteurs locaux

Il est également important d'établir des liens entre le comité communautaire et d'autres acteurs locaux pertinents, tels que les coopératives et leurs comités de diligence raisonnable en matière de droits humains. Cela permet de s'assurer que ces acteurs connaissent le rôle du comité, comprennent son fonctionnement et le reconnaissent comme un mécanisme légitime et neutre pour traiter les réclamations.

Une fois que le comité est pleinement opérationnel et a reçu une formation suffisante, il peut commencer à établir des relations plus opérationnelles avec ces acteurs. Par exemple, les comités peuvent collaborer avec des coopératives lorsque des membres de ces dernières sont impliqués dans des réclamations. En outre, les

coopératives et les organismes ou mécanismes de diligence raisonnable des compagnies peuvent jouer un rôle important dans le soutien aux comités communautaires, via une assistance technique, un soutien financier ou des réunions de coordination régulières, tout en respectant la **neutralité** et l'**indépendance** du comité. Une telle collaboration peut également aider ces acteurs à mieux comprendre les risques et les situations susceptibles de survenir au sein de leurs chaînes de valeur, et soutenir leurs efforts en matière de diligence raisonnable.

Cependant, bien que cette collaboration soit importante, elle doit être développée progressivement. Établir des relations opérationnelles trop tôt peut créer des risques d'influence ou de pression, de dépendance ou de hiérarchie, ce qui pourrait compromettre la neutralité du comité et la confiance de la communauté.

## 7. Renforcer les capacités des parties prenantes

Outre la mise en relation du comité communautaire avec les partenaires pertinents, les organisations de mise en œuvre devraient également soutenir le renforcement des capacités des institutions clés impliquées dans les référencements ou susceptibles de collaborer avec le comité.

Cela peut inclure la formation des autorités administratives, telles que les services d'inspection du travail et de la protection sociale, la police, les services d'immigration et les institutions de défense des droits humains. La formation devrait se concentrer sur la manière d'identifier et de traiter efficacement les cas de travail forcé, de travail des enfants et de maltraitance, de traite des enfants et de traite des êtres humains.

Le renforcement des capacités de ces acteurs contribue à garantir que les activités menées par les comités soient soutenues et facilitées, et que les cas signalés par le comité communautaire soient traités de manière appropriée et rapide.

## 8. Faire connaître le mécanisme

Une fois le mécanisme de réclamation mis en place, il est important de s'assurer que les membres de la communauté connaissent son existence et comprennent comment l'utiliser. La sensibilisation à ce mécanisme permet de garantir que les travailleurs·euses et les employeurs·euses savent comment signaler leurs réclamations et comment le comité communautaire peut les aider.

Les comités communautaires et les organisations de mise en œuvre peuvent promouvoir le mécanisme par le biais de diverses activités de sensibilisation, telles que :

- Réunions communautaires ou rassemblements villageois
- Des séances de sensibilisation avec les travailleurs·euses et les agriculteurs·trices
- Diffusion d'informations par l'intermédiaire des coopératives, des responsables communautaires ou des centres d'information
- Supports audio ou vidéo expliquant le fonctionnement du mécanisme et la manière de déposer une réclamation.

### Instaurer la confiance dans le mécanisme

S'il est important de faire connaître l'existence du mécanisme, les personnes ne l'utiliseront que si elles ont confiance. Bien que la confiance s'installe avec le temps, elle doit être établie dès le départ.

Bon nombre des étapes décrites dans ce guide contribuent déjà à instaurer la confiance dans le mécanisme. Par exemple, veiller à ce que la composition du comité soit représentative et renforcer les liens avec les autorités locales peut accroître la crédibilité du comité au sein de la communauté.

Au-delà de ces éléments de conception, il est important que les équipes de terrain et les membres du comité renforcent activement les messages visant à instaurer la confiance lors des activités de sensibilisation, en veillant à ce que les membres de la communauté comprennent les principes de **non-représailles, d'anonymat et de confidentialité** qui guident le travail du comité.

À mesure que les membres de la communauté commenceront à utiliser le mécanisme et à constater que les réclamations sont résolues via la médiation ou d'autres solutions, la confiance dans le mécanisme grandira, favorisant son utilisation par un plus grand nombre.

## 9. Soutenir et suivre le comité

Le comité de réclamation doit faire l'objet d'un **suivi et d'un soutien réguliers** afin de s'assurer qu'il fonctionne efficacement et qu'il répond aux besoins des travailleurs·euses et des employeurs·euses.

Les responsables de mise en œuvre doivent suivre la manière dont le mécanisme est utilisé et évaluer s'il atteint les objectifs visés. Cela peut inclure le suivi des éléments suivants :

- Le nombre de réclamations reçues
- Les types de problèmes soulevés
- La résolution des réclamations reçues
- Le temps nécessaire pour résoudre les cas
- La satisfaction des personnes ayant soulevé des préoccupations et de celles contre lesquelles les réclamations ont été adressées

Les retours d'information des membres de la communauté, des membres du comité et des autres parties prenantes doivent également être recueillis afin d'identifier les domaines à améliorer. Ces informations peuvent aider les responsables de la mise en œuvre du programme à adapter le mécanisme et à renforcer son efficacité au fil du temps.

En outre, les responsables de la mise en œuvre du programme doivent fournir un soutien et un accompagnement continu au comité, en particulier lorsque des difficultés sont identifiées. Les membres du comité n'étant pas des professionnels, ils peuvent avoir besoin de conseils techniques, notamment lorsqu'ils traitent des cas complexes ou graves. Dans de tels cas, un appui doit être apporté pour garantir que les cas soient gérés de manière appropriée ou référés aux autorités compétentes.

## 10. Appuyer la pérennité du comité

Afin de garantir que le comité puisse fonctionner efficacement à long terme, les organisations de mise en œuvre doivent identifier les ressources et les mécanismes de financement nécessaires pour soutenir ses activités. Par exemple :

- Encourager les organismes de certification, les marques et les entreprises industrielles à exiger ou à encourager les coopératives et les fournisseurs à allouer une partie des primes qu'ils reçoivent au soutien d'activités liées aux droits humains, y compris les mécanismes de réclamation communautaires et des plans d'atténuation conçus pour anticiper et répondre aux risques de travail forcé.

- Prévoir la création de fonds d'appui ou de remédiation pour les agriculteurs·trices et les travailleurs·euses victimes d'abus, y compris de travail forcé, dans le cadre de plans d'action annuels (par exemple, par le biais de primes, de cotisations ou de l'appui des marques).

### Fournir des compensations

Si le mécanisme de réclamation peut s'appuyer sur des structures communautaires fonctionnant sur la base du volontariat, l'octroi d'incitations ou compensations aux membres du comité peut contribuer à garantir la pérennité de ce dernier.

Au-delà de la reconnaissance des efforts des membres du comité, l'octroi de compensations financières permet de soutenir le fonctionnement du comité en couvrant les frais de fonctionnement de base (par exemple, communication, transport, impression, petit matériel). Ce soutien aide les membres à s'acquitter efficacement de leurs fonctions en leur permettant d'interagir avec les autorités, notamment lorsqu'ils doivent passer des appels téléphoniques ou se rendre dans les administrations, ou encore de couvrir des frais opérationnels liés à leurs activités.

Les compensations peuvent prendre la forme d'une allocation mensuelle collective pour le comité ou d'un soutien à la mise en place d'une activité génératrice de revenus collective. Ces mesures visent à soutenir le comité en tant que groupe, ainsi que ses activités, et ne doivent pas être considérées comme une rémunération individuelle ou un salaire pour les membres.

Lors de la mise en place d'activités génératrices de revenus pour les comités, les organisation de mise en œuvre doivent tenir compte des éléments suivants :

- ✓ **Donner la priorité aux activités non agricoles**, ou aux activités qui ne dépendent pas fortement des conditions saisonnières ou climatiques, afin de garantir des revenus plus stables et prévisibles.
- ✓ **Privilégier les activités liées au mandat du comité** et susceptibles de soutenir son travail. Par exemple, la mise en place de centres d'information communautaires ou la location de matériel événementiel tel que des chaises, des bâches, du matériel multimédia ou des services de transport.
- ✓ **Éviter les activités susceptibles d'accroître le travail des enfants**. Certaines activités génératrices de revenus peuvent alourdir la charge de travail des ménages, même lorsqu'elles sont mises en œuvre collectivement, ce qui peut créer un risque de travail des enfants. Évaluez l'impact sur la charge de travail des ménages avant de sélectionner les activités.
- ✓ **Accompagner les activités génératrices de revenus de messages de sensibilisation et de prévention** afin de garantir que l'intensification des activités économiques n'entraîne pas d'effets négatifs, en particulier le travail des enfants.
- ✓ **Expliquer clairement l'objectif de l'activité génératrice de revenus**, notamment qu'elle vise à soutenir le fonctionnement du comité dans son ensemble (par exemple, en couvrant les frais de fonctionnement), et non à servir de rémunération individuelle ou de revenu personnel pour les membres.

[Voir ici un exemple tiré d'un comité au Ghana.](#)

## Ressources supplémentaires

- [De l'apprentissage à l'action : Des mécanismes de réclamation communautaires pour lutter contre les risques de travail forcé | ICI Cocoa Initiative](#)
- [Registre des réclamations et guide du comité](#)
- [Lignes directrices sur la gestion des réclamations](#)

[www.cocoainitiative.org](http://www.cocoainitiative.org) | [info@cocoainitiative.org](mailto:info@cocoainitiative.org)

### Secrétariat de l'ICI en Suisse

Chemin de Balexert 9,  
1219 Châtelaine | Suisse  
+41 22 341 47 25

### Bureau national de l'ICI en Côte d'Ivoire

Riviera 3, Quartier Les Oscars, ILOT 109 - LOTS  
1139 & 1141 | Abidjan-Cocody | Côte d'Ivoire  
+225 27 22 52 70 97

### Bureau national de l'ICI au Ghana

N° 16, rue Djanie Ashie, East-Legon | Accra | Ghana  
+233 302 998 870