

RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN  
PAIX – TRAVAIL – PATRIE

-----  
COOPÉRATION CAMEROUN  
BANQUE MONDIALE

-----  
PROJET D'APPUI AU DÉVELOPPEMENT DE  
L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ET DES  
COMPÉTENCES POUR LA CROISSANCE ET  
L'EMPLOI

-----  
UNITÉ DE COORDINATION DU PROJET



REPUBLIC OF CAMEROON  
PEACE – WORK – FATHERLAND

-----  
CAMEROON – WORLD BANK  
COOPERATION

-----  
SECONDARY EDUCATION AND SKILLS  
DEVELOPMENT PROJECT

-----  
PROJECT COORDINATION UNIT

## **MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET D'APPUI AU DEVELOPPEMENT DE L'ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ET DES COMPETENCES POUR LA CROISSANCE ET L'EMPLOI (PADESCE)**

Janvier 2023



## Table des matières

Liste des tableaux.....	ii
Liste des figures.....	ii
Liste des abréviations.....	iii
INTRODUCTION.....	1
I. DEFINITION DE CONCEPTS USUELS.....	1
II. OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES REQUETES ET PLAINTES.....	3
II.1. Objectif global.....	3
II.2. Objectifs spécifiques.....	3
III. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES.....	5
III.1. Typologie des plaintes.....	5
III.2. Les acteurs dans les processus de gestion des plaintes et requête.....	9
III.2.1. Cibles du MGP.....	9
III.2.2. Les acteurs dans les processus de gestion des plaintes et requêtes.....	9
III.3. Critères de validité de la plainte.....	12
III.3.1. Éligibilité de la plainte ou de la requête.....	12
III.3.2. Niveau de gravité.....	13
III.3.3. Vulgarisation du MGP.....	13
III.3.4. Suivi et évaluation/Reporting.....	14
III.4. Procédure de gestion des plaintes.....	15
III.5. Diffusion.....	26
III.6. Reporting du MGP.....	26
III.7. Dépôt des plaintes.....	27
III.8. Communication du MGP.....	27
IV. SUIVI DES GRIEFS ET REPORTAGE.....	28
IV.1. Suivi de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes.....	28
IV.2. Mesures de renforcement des capacités pour une meilleure efficacité du mécanisme de gestion des plaintes.....	29
V. CONCLUSION.....	30

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Principes fondamentaux du mécanisme de gestion de plaintes.....	4
Tableau 2: Intervenants dans les processus de gestion des plaintes et requêtes.....	10

## Liste des figures

<b>Figure 1:</b> Logigramme du Mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS.....	24
<b>Figure 2 :</b> Circuit de réception et de traitement des plaintes non sensibles dans le cadre du PADESCE.....	25

## Liste des abréviations

<b>CM</b>	:	Comité de Médiation
<b>EAS</b>	:	Exploitation et Abus Sexuel
<b>EFTP</b>	:	Enseignement et Formation Technique et Professionnelle
<b>ESG</b>	:	Enseignement Secondaire Général
<b>HS</b>	:	Harcèlement Sexuel
<b>MCDC</b>	:	Mécanisme Compétitif de Développement des Compétences
<b>MGP</b>	:	Mécanismes de Gestion des Plaintes
<b>MINEFOP</b>	:	Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
<b>MINESEC</b>	:	Ministère des Enseignements Secondaire
<b>MST</b>	:	Maladies sexuellement Transmissibles
<b>ONG</b>	:	Organisation Non Gouvernementale
<b>OSC</b>	:	Organisation de la Société Civile
<b>PADESCE</b>	:	Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'Emploi
<b>PAP</b>	:	Personnes affectées par le projet
<b>PAR</b>	:	Plan d'Action de Réinstallation
<b>UCP</b>	:	Unité de Coordination du Projet
<b>VBG</b>	:	Violence Basée sur le Genre

## INTRODUCTION

Le Gouvernement du Cameroun a reçu un financement de la Banque mondiale dans le but de mettre en œuvre les activités du PADESCE dont l'objectif de développement est d'améliorer l'accès équitable à un enseignement secondaire de qualité et à une formation technique et professionnelle adaptée au marché, avec un accent sur les filles. Cet objectif qui cadre avec la politique de lutte contre la pauvreté et de protection sociale est en étroite cohérence avec politique de développement de la Banque mondiale. De nombreux instruments et outils de sauvegarde environnementale et sociale ont à cet effet été développés par la Banque, parmi lesquels : l'évaluation environnementale et sociale, la participation des parties prenantes à la prise de décision, l'évaluation des risques et dangers liées à l'emploi, au travail et protection des populations ; la prise en compte des discriminations et minorités (genre).

Pour se rassurer de l'implémentation réelle de ces instruments et outils, et de l'efficacité de sa politique, un outil visant à prendre en compte les réclamations des parties prenantes est mis en place sous la dénomination Mécanisme de Gestion des Plaintes.

Tous les emprunteurs se doivent donc de respecter ces exigences de protection sociale et de lutte contre les discriminations et frustration. Ainsi, le Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'Emploi (PADESCE), s'engage avec l'appui de son partenaire de mettre en place un MGP afin de maîtriser des frustrations donnant lieux aux plaintes réclamations et conflits susceptibles de survenir lors de sa mise en place.

## I. DEFINITION DE CONCEPTS USUELS

**Approche centrée sur le/la survivant (e) :** Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de VBG/EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la survivant (e) dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la survivant (e) restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la survivant (e), qui doivent être favorisés dans le processus de gestion de la plainte.

**Confidentialité :** Principe éthique selon lequel les fournisseurs de services doivent protéger les informations recueillis auprès des survivants-es et ne partagent que des informations sur les cas avec leur permission explicite.

**Consentement :** l'approbation ou l'assentiment donné volontairement et librement, après mûre réflexion. Pour donner leur consentement, les individus doivent avoir accès à tous informations pertinentes au moment où ils donnent leur consentement, et ils doivent être capables des d'évaluer et de comprendre les conséquences de toute action. Ils doivent être conscients et ont le pouvoir d'exercer leur droit refuser de s'engager dans une action, et ils ne doivent pas se sentir contraint par des considérations financières, la force ou menaces (IASC 2015 : 324). En cas d'exploitation sexuelle et abus (EAS) et harcèlement sexuel (HS), obtenir le consentement signifie obtenir la permission des survivant(e)s avant de partager des informations à leur sujet avec d'autres, comme les services de prise en charge.

**Mécanisme de Gestion des Plaintes :** c'est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile des plaintes et des suggestions d'amélioration à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au projet.

Le mécanisme de gestion des plaintes vise à gérer les risques, diffuser les informations sur les possibilités de recours, permettre l'alerte précoce et augmenter la transparence, la responsabilisation des acteurs du projet et l'appropriation des activités du projet par les citoyens.

**Requête** : besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet.

NB : Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.

**Plainte** : Expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet. Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujet relatif aux interventions du projet tels que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale. Les plaintes relatives à la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels survivant(e). Ceci inclut les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions de harcèlement sexuel, etc.)

**Conflit** : différend entre deux ou plusieurs bénéficiaires, PAP, acteurs, parties prenantes du projet se caractérisant par des tensions, des désaccords et des polarisations. Situation dans laquelle ces acteurs élèvent ou expriment des prétentions à la reconnaissance d'aspirations divergentes ou concurrentielles.

**Exploitation et Abus Sexuels (EAS)** : L'expression « exploitation sexuelle » désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. On entend par « abus sexuel » toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel. Dans le cadre de projets financés par la Banque mondiale, des bénéficiaires du projet ou des membres de communautés touchées par le projet (femmes, filles, hommes et garçons) peuvent être confrontés à l'exploitation et aux atteintes sexuelles (EAS). Les exploitation et abus sexuels sont des formes de VBG. L'exploitation et les atteintes sexuelles sont perpétrées contre un bénéficiaire ou un membre de la communauté ;

**Exploitation sexuelle** : Tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité ;

Il est important de faire la distinction entre exploitation et sévices sexuels d'une part et harcèlement sexuel d'autre part, afin que les politiques des organismes d'exécution et la formation de leur personnel puissent prévoir des instructions spécifiques sur les procédures de signalement de chaque acte. Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel. Le harcèlement sexuel diffère de l'exploitation et des sévices sexuels par le fait qu'il se produit entre les membres du personnel travaillant sur le projet, et non entre les membres du personnel et les bénéficiaires du projet ou les populations ;

**Harcèlement sexuel** : le harcèlement sexuel se définit comme toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service, est

présenté comme une condition d'emploi ou crée au lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation. Dans le cadre de projets financés par la Banque mondiale, le harcèlement sexuel se produit entre membres du personnel et fait référence à toute avance sexuelle importune ou tout comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

**Source de conflit** : facteur endogène ou exogène au projet susceptible d'enclencher ou d'alimenter une plainte (intérêts des bénéficiaires, les transactions illicites, les violences verbales psychologiques, violence sur le genre, frustrations relationnelles, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, etc.)

**Partie prenante** : Selon la Norme Environnementale et Sociale 10 relative à la mobilisation des parties prenantes pour leur adhésion au projet. Le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées). L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales. L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

**Plaignant** : Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou son impact ou ses résultats de développement.

**Survivants-es** : Une personne qui a vécu une violence sexuelle ou autre forme de violence basée sur le genre.

## II. OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES REQUETES ET PLAINTES

### II.1. Objectif global

L'objectif global de ce MGP est de favoriser le dialogue et l'engagement des parties prenantes dans la mise en œuvre du projet, contribuer de façon efficace à réduire ou gérer les risques sociaux qui découlent de sa mise en œuvre, traiter de manière juste et digne les personnes affectées par le projet, et de faciliter l'insertion harmonieuse du projet dans son milieu d'accueil.

### II.2. Objectifs spécifiques

De manière spécifique, ce mécanisme vise à :

- Favoriser le recours aux procédés non judiciaires pour les questions liées au projet ;

- Informer les personnes et les groupes affectés ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer leurs préoccupations aux représentants du projet ;
- Encourager la libre expression des requêtes, griefs, des problèmes et des préoccupations se rapportant au projet par les communautés et les personnes affectées ;
- Mettre à la disposition des individus et des communautés un dispositif accessible et culturellement acceptable pour leur permettre d'exprimer leurs préoccupations de manière transparente ;
- Traiter de manière efficace, juste, impartiale et transparente les requêtes et plaintes des personnes affectées par le projet ;
- Contribuer à instaurer et à améliorer sur la durée du projet une relation de confiance et de respect mutuel avec les parties prenantes.

**Tableau 1** : Principes fondamentaux du mécanisme de gestion de plaintes

<b>Principes</b>	<b>Mesures d'applications</b>
<b>Participation</b>	Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes, Intégrer pleinement le MGP aux activités du projet, Faire participer les populations, ou groupes d'utilisateurs, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre. Consulter spécifiquement les chefs d'établissements, les EFTP, les femmes des communautés au tour et les filles (en petits groupes séparés et animés par une femme) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux EAS/HS.
<b>Sécurité/confidentialité</b>	Protéger l'anonymat des survivant(e)s si nécessaire, Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles (EAS/HS), Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles.
<b>Présentation de toutes les options aux survivant(e)s</b>	Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal du ressort territorial du survivant(e) , au cas échéant
<b>Mise en contexte et pertinence</b>	Localiser le MGP de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet PADESCE Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses utilisateurs potentiels et autres parties prenantes
<b>Accessibilité au mécanisme/ Variété de points d'entrée</b>	Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte, Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.
<b>Impartialité /objectivité/ Neutralité</b>	Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes, Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée

<b>Transparence</b>	<p>Informez clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait.</p> <p>Communiquez l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre,</p> <p>Renseignez les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement</p>
<b>Prévisibilité/Rapidité :</b>	<p>Réagissez promptement à tous les plaignant(e)s,</p> <p>Présentez un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape,</p> <p>Faites preuve de célérité dans le traitement des plaintes</p>
<b>Simplicité</b>	Facilitez la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes
<b>Rétroactivité</b>	Retournez les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant
<b>Approche centrée sur les survivantes et survivants de EAS/HS</b>	Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la victime(survivant/survivante) restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la plaignant(e), qui doivent être favorisées dans le processus de
<b>Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant</b>	Considérations concernant les enfants : Tous les principes énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires

### III. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES

#### III.1. Typologie des plaintes

Outre les plaintes, certaines personnes peuvent recourir au mécanisme pour de simples demandes d'informations, ou pour adresser des doléances au projet. Ainsi, les plaintes ont été regroupées en douze (12) types selon leur objet :

❖ Type 1 : demande d'informations ou doléances

Des demandes d'informations relatives, aux opportunités offertes en termes d'emploi, etc. peuvent être adressées au projet. Les doléances peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet. En tous les cas, les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliqués aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions.

❖ Type 2 : les plaintes relatives à la gouvernance du projet

Elles peuvent porter sur les éléments suivants :

- Corruption ou la fraude ;
- Irrégularité perçue aux différentes étapes du processus de sélection des bénéficiaires des financements ;
- Extorsion et détournement de fonds ou de biens publics ;
- Non-respect des engagements liés directement ou indirectement au Projet
- L'abus de pouvoir et d'autorité ;
- Non-paiement des différentes motivations liées à la mise en œuvre du projet ;
- Absence de transparence.

❖ Type 3 : les plaintes relatives au non-respect des droits humains et des procédures

Elles peuvent porter sur les éléments suivants :

- Absence d'inclusion dans l'ensemble de la mise en œuvre des activités du projet ;
- Discriminations de genre et d'identité des parties impliquées dans le projet, L'expression des stéréotypes de genre ;
- Violences (verbales, physiques, morales) sur les élèves et apprenants en particulier sur les filles ;
- Les disparités entre les sexes dans les filières d'étude ;
- Refus d'une demande de recours ou autre initiative soumise par un survivant(e) ;
- Atteinte aux droits ou non-respect des droits des travailleurs, etc.
- Atteinte aux droits ou non-respect des droits humains des populations autochtones et vulnérables ;
- Non-respect des valeurs et coutumes des communautés autour des établissements ciblés ;
- Expression de Violences Basées sur le Genre (VBG), l'exploitation et abus sexuel (EAS), le harcèlement sexuel (HS), les inégalités entre les sexes.
- Non-respect des procédures de passation de marché du projet ;
- Non-respect des règles de gestion administratives des contrats des consultants et partenaires
- Perturbation des communautés éducatives et riveraines dans le cadre des travaux lors des réhabilitations (Exposition aux poussières, bruits, nuisances diverses, obstruction des voies d'accès) ;
- Non-respect des politiques opérationnelles ou des dispositions sauvegardes environnementales et sociales et non-respect des normes environnementales et sociales (exemple : plaintes liées à l'acquisition de terre et à la réinstallation involontaire et autres compensations éventuelles, celles liées aux éventuelles déplacements économiques).

❖ Type 4 : les plaintes relatives à l'élaboration et du développement des projets d'établissements scolaires ou centres de formation professionnelle

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- Mauvaise gestion des inscriptions des bénéficiaires ;
- Injustices dues à la sélection frauduleuse des bénéficiaires ;
- Absence de transparence dans les processus d'inscription des bénéficiaires au programme ;
- Mauvaises pratiques pédagogiques appliquées aux bénéficiaires ;

- Mauvaise sélection du personnel des ministères impliqués dans les composantes du projet ;
- Mauvaise répartition des enseignants recrutés dans les localités cibles du projet, les zones urbaines étant les plus prisées ;
- Mauvaise application des critères de sélection des superviseurs pédagogiques retenus ;
- Non-respect des durées des sessions de formation ;
- Mauvaise qualité de la formation et des formateurs.

❖ Type 5 : les plaintes liées aux acquis scolaires par compétence

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- Discrimination dans le choix des établissements ciblés et lors de la distribution et la gestion des stocks des équipements, matériels didactiques et kits scolaires ;
- Non-conformité des équipements, matériels didactiques et kits scolaires et aux spécifications des quantités initialement prévues pour les écoles ;
- Détournement des équipements, matériels didactiques et kits scolaires à d'autres fins par les chefs d'établissements et leurs personnels ou les enseignants, ou les détenteurs de stocks de sécurité ;
- Discrimination dans l'utilisation des manuels scolaires par les élèves dans les salles de classe.

❖ Type 6 : les Plaintes liées au système d'information dans la gestion des établissements, entreprises et organisations bénéficiaires du projet

Il s'agit entre autres des plaintes liées à :

- Fiabilité des données collectées dans différents diagnostics et situations de référence,
- Utilisation des matériels de bureau, informatiques et services numériques pour la collecte des données dans les ministères sectoriels à des fins autres que celles du Projet ;
- Difficultés d'accès aux informations disponibles dans le groupe interministériel et l'Unité de Coordination du Projet ;
- Discrimination dans le choix des ressources humaines devant servir à la mise en œuvre du PADESCE au niveau central et local.

❖ Type 7 : les Plaintes liées aux appuis aux établissements, entreprises ou organisations hôtes des stagiaires suivant une formation soutenue par le Mécanisme Compétitif de Développement des Compétences (MCDC), aux élèves réfugiés et à ceux vivant avec un handicap, aux jeunes filles vulnérables des régions défavorisées du projet dans le cadre de la prise en charge des victimes VBG/EAS/HS

Il s'agit entre autre des plaintes liées à :

- Refus des appuis aux établissements ciblés et aux stagiaires des entreprises et organisations bénéficiaires du MCDC, aux élèves réfugiés et handicapés, aux jeunes filles vulnérables des régions défavorisées du projet ;
- Accès non équitable aux frais de scolarité des jeunes filles des quatre zones défavorisées du projet ;
- Détournement à d'autres fins des appuis, matériels et équipements des élèves par les chefs d'établissement ou les enseignants
- Stigmatisation des réfugiés et personnes vivant avec un handicap ;
- Marginalisation et la discrimination des bénéficiaires ;
- Distraction des appuis ;
- Discrimination dans les allocations accordées dans le cadre de MCDC ;
- Mauvaise gestion des fonds et des appuis transférés aux établissements ;

- Non-respect des actions inscrites dans le plan d'action des établissements de l'enseignement secondaire général, dans les établissements et centres de formation technique et professionnelle.

❖ Type 8 : les plaintes liées aux répercussions dans les zones d'accueil des déplacés internes

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- Refus de la scolarisation des enfants déplacés internes dans les écoles des communautés hôtes ;
- Détournement à d'autres fins des manuels scolaires des élèves déplacés internes par les directeurs d'écoles ou les enseignants ;
- Stigmatisation des déplacés internes ;
- Marginalisation et discrimination des déplacés internes ;
- Distraction des subventions ;
- Non-respect des actions inscrites dans le plan d'action du projet d'établissement.

❖ Type 9 : les plaintes liées à la non transparence dans le mécanisme de financement sur la performance des composantes 1 et 2 du projet

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- La mauvaise répartition des financements ou primes au niveau des établissements ;
- Les conflits entre les gestionnaires des projets d'établissement ;
- L'opacité dans la gestion des ressources des projets d'établissement ;
- Le défaut d'affichage du budget des projets d'établissement ;
- L'absence de transparence dans l'attribution aux personnels des établissements des primes ou motivations ;
- Le non-respect des dépenses positives ;
- La mauvaise utilisation de la prime de rendement ;
- Le non-respect des actions du projet d'établissement dans l'utilisation des ressources.

❖ Type 10 : les plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG), à l'Exploitation et aux Abus Sexuels (EAS) au Harcèlement Sexuel (HS)

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- Les enseignants et les élèves ne disposent pas de connaissances et de conseils pratiques adéquats sur la manière de prévenir et de réagir aux risques VBG/EAS/HS et à la violence liée au sexe dans leur classe, dans le cadre des appuis alloués au titre du MCDC ainsi qu'à l'intérieur et des communautés autour des établissements ;
- Les actions de communication connexe aux activités ne sont pas conçues et/ou supervisées de manière adéquate exposant les élèves, apprenants à des abus et à une exploitation en ligne, ainsi qu'à des contenus inadaptés à leur âge.

❖ Type 11 : les plaintes relatives aux entreprises et organisations bénéficiaires du MCDC

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- Absence de transparence lors de la sélection des bénéficiaires ;
- Corruption dans le processus d'attribution des appuis liés au MCDC ;
- Partage des contenus de formation non appropriés ;
- Non-respect des quotas d'appuis aux bénéficiaires ;
- Non-respect du code de travail et des normes environnementales et sociales.

❖ Type 12 : les plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- le respect des mesures convenues dans les PGES chantier ;
- la réinstallation des populations si nécessaire ;

Les plaintes de type 10 sont des plaintes de nature sensible, pour lesquelles les usagers doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux. De même, un mode de traitement particulier sera réservé à ce type de plaintes, pour préserver la confidentialité dans le traitement des données. Le projet veillera à l'identification, au mapping par rapport aux sites d'intervention prévus et à l'évaluation des capacités des structures offrant déjà des services de prises en charge de ces types de plaintes en vue de les impliquer comme parties prenantes aux dispositions du présent MGP.

### **III.2. Les acteurs dans les processus de gestion des plaintes et requête**

#### **III.2.1. Cibles du MGP**

Le MGP se réfère :

- Aux personnels de l'UCP, MINESEC, MINEFOP
- Aux administrations sectorielles impliquées au projet ;
- Aux entreprises des travaux et sous-traitant, consultants et ONG ;
- Aux Personnels et activités de la maîtrise d'œuvre ;
- Aux élèves, enseignants/formateurs, apprenants et apprenantes
- Aux acteurs intervenant dans les actions de développement du projet (UCP, MINESEC, MINEFOP,)
- Aux personnes et groupes vulnérables concernés par le projet ;
- Aux populations des communautés hôtes des investissements du PADESCE ;
- A toutes autres parties prenantes du projet.

#### **III.2.2. Les acteurs dans les processus de gestion des plaintes et requêtes**

**Tableau 2:** Intervenants dans les processus de gestion des plaintes et requêtes

Organes	Composition et nombre	Rôle
Le comité national de gestion des plaintes MINEFOP/MINESEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un représentant du MINEFOP, Monsieur KILBAT Jean, tél. : 699 626 622,</li> <li>- Un représentant du MINESEC, Madame KOUAMO Lyly Madeleine Tél. : 677 619 930, l'email : <a href="mailto:lylymado@yahoo.fr">lylymado@yahoo.fr</a></li> <li>- Un représentant du MINEPAT, Madame MOLUH Aminatou, Tél. : 695 697 598, l'email : <a href="mailto:aminatoumuluh2@gmail.com">aminatoumuluh2@gmail.com</a> ;</li> <li>- Le Coordonnateur de l'UCP,</li> </ul>	Le comité de gestion des plaintes Non sensibles. Les plaintes n'ayant pas trouvé de consensus à l'UCP.
UCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Coordonnateur de l'UCP,</li> <li>- Deux représentants du personnel de l'UCP, l'Assistante Responsable Administratif et Financier, Tél : 696180994</li> <li>- le Responsable de la fenêtre 1 Tél : 6994128 05 ; email : <a href="mailto:njockpb@yahoo.fr">njockpb@yahoo.fr</a>;</li> <li>- Le Spécialiste en Sauvegardes Sociales, Tél : 691573470; email : <a href="mailto:cabodonoah@gmail.com">cabodonoah@gmail.com</a></li> </ul>	Gestion des plaintes à deux niveaux à savoir. Elle reçoit et traite les plaintes concernant le personnel direct de l'UCP et indirect au niveau 1. Elle constitue également le niveau 2 des résolutions non consensuelles de toutes les plaintes au niveau 1 local du projet. Elle traite directement des plaintes sensibles (faits de VBG/EAS/HS...). Les ONG, les établissements ESG/EFTP réfèrent ces plaintes sensibles à l'UCP dans les 24 à 48 heures. L'UCP assure le reporting à la Banque mondiale tous les trimestres et dans un rapport annuel et au COPIL lors de la présentation du bilan annuel.
Délégations Régionales du	MINESEC et du MINEFOP, 20	Ces Points Focaux régionaux sont des relais d'information et de transmission de documents de plaintes entre l'Unité de Coordination du Projet et les chefs d'établissement dans le cadre de la gestion des plaintes au niveau régional.
Délégués Départementaux	MINESEC et du MINEFOP	Transmettront également les plaintes qui leur parviendront des chefs d'établissement concernés.

Organes	Composition et nombre	Rôle
ONG expérimentée dans la gestion des plaintes dans les violences basées sur le genre accompagneront le PADESCE dans la prévention et le traitement des plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre y compris l'Exploitation et Abus Sexuels (EAS), les Harcèlements Sexuels (HS).	ONG expérimentée	Elles ont une couverture nationale qui soutiendra les procédures de mécanisme de gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS ainsi que les communications et sensibilisations connexes.
les établissements scolaires	les Chefs d'établissement de l'enseignement secondaire général et centres de formation technique et professionnelle avec le soutien de trois membres de leur personnel constituant le comité de gestion des plaintes	Sont chargés de la collecte, l'enregistrement, le traitement et le suivi et évaluation des plaintes reçues ou qui auront été déposées dans les boîtes à suggestion mises en place à cet effet. Ils devront également transmettre immédiatement au point focal régional ou à l'ONG, les plaintes reçues. Les cas n'ayant pas trouvé de consensus sont acheminés à l'UCP.
Les stagiaires, les entreprises et organisations ciblées recevant les appuis pour divers renforcements de capacités.	Le Responsable de l'entreprise /structure d'accueil Un représentant direct de l'entreprise Un représentant de l'entreprise mentor femme	Les plaintes issues des activités du MDCDC sont adressées, collectées et résolues au niveau de chaque entreprise ou organisation, celles dont les résolutions sont non consensuelles sont adressées à l'UCP. Le reporting est assuré à l'UCP

### III.3. Critères de validité de la plainte

#### III.3.1. Éligibilité de la plainte ou de la requête

Le traitement de la plainte passe par deux filtres :

- L’admissibilité et la vérification de son caractère fondé.
- Recevabilité de la plainte

Dans le cadre de ce projet, les plaintes, revendications, requêtes, malentendus ou réclamations factuelles ou perçues comme telles en lien direct ou indirect avec le projet sont considérés comme recevables et doivent être pris en compte dans la procédure de traitement des plaintes. Un premier niveau de tri permet de déterminer l’admissibilité de ces plaintes.

Sera considérée comme admissible dans ce MGP, toute plainte qui se rapporte directement aux engagements, aux activités, aux impacts, aux bénéfiques, aux responsabilités et au mandat du projet PADESCE.

Les plaintes « non admissibles » sont celles dont l’objet n’a aucun lien avec le projet ou ses impacts, ou celles qui sont hors de son mandat. Si la plainte n’est pas admissible les raisons doivent être expliquées au plaignant (e), si possible immédiatement lors de la réception de sa plainte ou de la requête par le membre du comité qui a reçu la plainte dans les comités de gestion des plaintes et par le Spécialiste sauvegardes sociales au sein de l’UCP, et au plus tard dans un délai de 01(une) semaine.

Une enquête permettra de déterminer si celles-ci sont fondées ou non.

Si elles sont fondées, l’équipe de gestion des plaintes fera appel au plaignant ou sous le consentement du plaignant pour le cas des élèves et apprenant mineurs, à son chef de famille / chef de village, aux éventuels mis en cause, pour une conciliation préliminaire, une première solution peut être proposée à ce stade. Dans le cas où le/la plaignant(e) est d’accord, l’équipe de gestion prend rendez-vous avec lui pour la mise en œuvre de la solution convenue et la clôture de la plainte.

Si le/la plaignant(e) n’est pas d’accord, les informations relatives au Comité de gestion et à son fonctionnement lui seront communiquées. Il pourra soit prendre contact avec le comité de gestion directement, soit, s’il en exprime le besoin, se faire aider par l’équipe de gestion des plaintes du projet, soit faire recours à la justice.

Si la plainte n’est pas fondée, des informations seront données au/à la plaignant(e) sur le déroulement des investigations, et les résultats qui en ont découlé. Si le/la plaignant(e) est d’accord, la plainte sera clôturée, sinon l’équipe de gestion des plaintes orientera le/la plaignant(e) vers l’UCP.

**En ce qui concerne les cas de EAS/HS**, le/la survivant(e) doit être informé(e) par le prestataire de service de VBG de l’issue de la vérification une fois celle-ci conclue. Avant cela, le prestataire de service de VBG prend le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le/la survivant(e), si celle s’avère nécessaire. L’auteur est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la survivant(e) a été informé(e). Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d’accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

La clôture de la plainte doit intervenir au bout de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution.

Une fois la solution acceptée et mise en œuvre avec succès, la plainte est clôturée et les détails sont consignés dans la fiche de clôture.

En outre, il pourra être nécessaire de demander au /à la survivant(e) de fournir un retour d’information sur son degré de satisfaction à l’égard du processus de traitement de la plainte et du résultat.

### III.3.2. Niveau de gravité

L'analyse des parties prenantes du MGP prévaut pour identifier, définir le niveau de gravité et prévenir les plaintes potentielles par catégories identifiées. Trois (03) niveaux permettent de distinguer la gravité des plaintes dans ce mécanisme :

- Les plaintes de gravité mineure ;
- Les plaintes de gravité moyenne ;
- Les plaintes de gravité majeure.

#### ➤ **Plainte de gravité majeure (Niveau 1)**

Une plainte est de gravité majeure lorsque les parties prenantes émettrices ou impliquées dans le différend ont des intérêts importants dans le projet et/ou une capacité forte d'en influencer positivement ou négativement les résultats ; ou si elles sont impactées directement par le Projet PADESCE. On peut citer les plaintes relatives aux processus d'indemnisation et compensation au cas où les biens sont impactés par le projet, et les plaintes VBG/HS/EAS.

#### ➤ **Plainte de gravité moyenne (Niveau 2)**

Une plainte sera de gravité moyenne lorsqu'elle est liée aux impacts indirects du projet PADESCE, touche des sujets prioritaires pour la communauté (santé, emploi, eau potable, condition de travail, frustration du personnel, pouvoir d'achat, etc.). Ces plaintes ne conditionnent pas la réalisation effective du projet, mais peuvent être préjudiciables au bon déroulement de ses activités dans les communautés. Ces plaintes peuvent être en relation avec le comportement du personnel de chantier, en relation avec les mesures sociales d'accompagnement du projet.

#### ➤ **Plainte de gravité mineure (niveau 3)**

La gravité sera considérée comme mineure, si les intérêts sont faibles et le champ que couvre la plainte, peu étendu. Elle est bien entendu en lien avec le projet, mais n'affecte ni la mise en œuvre du projet, ni son insertion sociale. On mentionne dans ce mécanisme que les besoins d'informations complémentaires sur le projet, les malentendus et revendications sont de gravité mineure. Les questions de discipline et autres sont gérées par le conseil de discipline.

### III.3.3. Vulgarisation du MGP

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du Projet PADESCE seront largement partagées avec l'UCP, les établissements d'enseignement secondaire, les EFTP, les communautés autour des ESG, des écoles de formation technique et professionnelle.

Le PADESCE utilisera les canaux suivants aux fins de permettre à tous les acteurs et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin :

- Au niveau central et au niveau régional, on utilisera les brochures et des dépliants et des réunions d'explication comme support/moyen de communication.
- Au niveau départemental et au niveau des établissements de l'enseignement général et écoles de formations professionnelles, les campagnes d'explication et de sensibilisation dans les langues nationales seront privilégiées avec les radios locales.

Concrètement, il s'agira de partager avec l'ensemble des parties prenantes se trouvant dans les zones d'action du projet et au-delà sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les

procédures de gestion des plaintes et les voies de recours. C'est dans cette logique que l'appropriation du MGP par les parties prenantes sera assurée.

Les supports/canaux de communication qui sont décrits plus haut seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme. Le mode de dépôt des plaintes sera diversifié.

Il aura quatre (04) niveaux recueil de gestion des plaintes. Il s'agira du niveau local (ESG/EFTP) /délégations, de l'UCP et au niveau national.

- Au niveau des établissements ESG et EFTP, un comité de gestion sera mis en place où le président est désigné d'office (le chef de l'établissement d'ESG/EFTP) et les membres du comité seront constitués d'une conseillère d'orientation scolaire car les enquêtes auprès des établissements cibles du projet montrent que les élèves s'ouvrent plus à elles, d'un(e) professeur de SVT, d'une infirmière pour les établissements qui en disposent ou un tout autre enseignant ou président de l'APE.
- Quant au niveau national, un autre comité sera mis également en place avec comme parties prenantes le MINESEC et le MINEFOP présidé par le MINESEC.
- Au niveau des délégations départementales et régionales, les points focaux recevront les plaintes des établissements et EFTP et un rapport mensuel sera adresser à l'UCP.
- Au niveau de l'UCP, elle traitera les plaintes des personnels, les plaintes sensibles et non sensibles provenant des établissements et EFTP bénéficiaires du projet et dressera les rapports mensuels et trimestriels sur la situation des plaintes aux partenaires.

Ainsi, les plaintes seront reçues par les points de recueil suivants :

- Les plaignant(e)s peuvent saisir le Comité de gestion à travers des plaintes écrites ou par appels téléphoniques (la flotte) à travers des numéros ou un courriel mis à leur disposition, etc.
- le courrier conventionnel transmis à l'Unité de Coordination du Projet PADESCE aux adresses précisées.
- le courrier électronique transmis par l'Unité de Coordination du Projet PADESCE.
- l'appel téléphonique au projet (plaintes verbales) aux numéros de téléphone (flotte) qui seront précisées après la mise en place par l'Unité de Coordination du Projet

Pour ce qui est des plaintes liées aux VBG, EAS/HS,

- La réception des plaintes EAS/HS se fera uniquement par les points focaux et les opérateurs (pour ce qui est du centre d'appel et par le spécialiste en sauvegardes sociales au niveau de l'unité de coordination du projet ;
- Les plaignants (es), témoins ou survivant(e)s seront immédiatement référés vers les prestataires de service VBG locaux, ou vers l'UCP.

Le comité de gestion des plaintes adressera un rapport mensuel de la situation des plaintes aux points focaux départementaux et à l'UCP afin d'apprécier la fonctionnalité, l'efficacité et l'efficience du comité.

### **III.3.4. Suivi et évaluation/Reporting**

L'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données pour en faciliter le suivi. De même, un rapport trimestriel sur l'état de traitement des plaintes sera produit par les agences d'exécution et l'UCP et sera intégré au rapport contractuel du Projet. Le rapport trimestriel va contenir le nombre de plaintes, la typologie des plaintes, le temps de traitement, la résolution si elle a été acceptée ou non. Seules les informations non identifiables sur les plaignants-es peuvent figurer dans les rapports. Dans le cas où la plainte est liée au projet, il est indiqué si la/le plaignant-e a reçu des services et la durée de traitement de la plainte en question.

Par ailleurs, des entretiens seront menés auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du survivant(e) par rapport au traitement et la résolution de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs nécessaires dans le fonctionnement du MGP.

De même, une description des plaintes enregistrées selon leur typologie sera faite dans les rapports trimestriels, en même temps que des initiatives développées par le Projet pour procéder à la mise en conformité des activités concernées ou à la résolution des problèmes ayant causé ces plaintes, et partant, à la prévention de ce type de plaintes.

Un dossier individuel sera créé pour chaque requérant et comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les PV issus des sorties de vérification, les états de paiement (si le requérant a obtenu à terme une compensation financière), et toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte.

Les plaintes liées aux VBG, seront conservées au niveau du prestataire de services VBG qui a enregistré la plainte, dans un espace verrouillable pour garantir la confidentialité avant la transmission à l'UCP.

### III.4. Procédure de gestion des plaintes

Dans les comités de gestion des établissements scolaires et écoles de formation technique et professionnelle d'intervention du projet, toute plainte sera enregistrée au lieu de dépôt. Les éléments d'enregistrement sont :

- **Autorités traditionnelles des communautés au tour**
  - Numéro de la plainte/réclamation,
  - Le nom et contact du survivant(e) (XXXX s'il veut garder l'anonymat)
  - Le EFTP ou l'établissement d'enseignement secondaire/localité du plaignant(e)
  - Motif ou objet de la plainte/réclamation,
  - Date d'enregistrement,
- **Dans l'UCP PADESCE**
  - Numéro d'enregistrement dans l'UCP ;
  - Le nom et contact du survivant(e) (XXXX s'il veut garder l'anonymat)
  - Code source de la plainte et date d'enregistrement (initiales du département, de l'arrondissement, localité et numéro d'enregistrement de la plainte) dans la localité ;
  - Motif ou objet de la plainte/réclamation
  - Date d'information de l'instance de traitement et de l'UCP du Projet PADESCE.

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre du Projet fait appel aux principales étapes suivantes :

#### **Etape 0 : Dépôt des plaintes**

Les plaintes peuvent être émises dans toutes les langues locales de la zone d'intervention du projet, de même que dans les langues officielles du pays (français et anglais). Les plaintes exprimées dans une langue autre que les langues officielles du pays par des plaignants (éventuels) seront également prises en considération.

Les individus peuvent émettre leurs plaintes par tout moyen de communication disponible (écrit ou oral, par téléphone (appel ou message, E-mail, numéro vert quand il sera mis en place par l'UCP, etc.), ou par personne interposée.

#### **Etape 1 : réception et enregistrement des plaintes**

Toutes les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Pour les plaintes EAS/HS il y aura un autre formulaire spécifique qui ne suivra pas les mêmes procédures que les autres plaintes. Toutes les plaintes de EAS/HS signalées aux points focaux/membres du comité de gestion mis en place au niveau des établissements et EFTP seraient renvoyées à la l'UCP ou à l'ONG spécialisée qui sera mobilisée par le PADESCE dans les 48 heures au maximum suivant la réception de la plainte.

Les plaintes EAS / HS seront reçues par des points d'entrée confirmés comme sûrs et accessibles par les communautés locales, y compris les enfants et femmes lors des consultations. Il s'agira de placer et former des points focaux, homme et femme, chargés de prévenir les incidents de EAS/HS. Il revient à ces points focaux d'enregistrer le consentement du/de la survivant (e). Ces points focaux seront formés et outillés pour recevoir et signaler des plaintes EAS/HS sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants-es, la confidentialité du recueil des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé.

L'équipe au niveau local vérifierait le lien de ce cas avec le projet et suggérerait des actions. Ces actions doivent être communiquées à l'UCP et à la victime avant leur mise en œuvre. Les plaignants/survivants (e) peuvent à tout moment arrêter le processus administratif, ainsi qu'ils peuvent accéder à la justice à tout moment pendant le processus administratif ou après.

Les points de recueil des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel et sécuritaire des différentes zones d'intervention du Projet :

- boîtes de suggestions et plaintes au niveau des EFTP, ESG de l'UCP ;
- téléphone, courrier (dans plusieurs zones reculées les services n'existent pas). Toutefois, on peut envisager le dépôt physique dans la boîte à plaintes du PADESCE) ;
- saisine du comité par voie orale ou par écrit auprès des comités au niveau EFTP, ESG et des points focaux désignés (hommes et femmes). Pour les plaintes EAS/HS, ces points focaux d'entrée auront été identifiés par les ESG et EFTP, notamment les femmes comme étant sûres et accessibles ;
- saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales ; ONG spécialisée en VBG association de défense des droits humains, etc.).

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents comités. L'UCP et les structures spécialisées en VBG recrutées se chargeront de l'enregistrement des plaintes EAS/HS. Les données confidentielles seront sauvegardées par l'UCP. Le comité qui gère les plaintes ne s'occupera que de vérifier s'il existe un lien entre la plainte déposée et le projet en question. Un accusé de réception est remis au survivant(e) dès réception de sa plainte ou dans un délai de 48 heures après le dépôt de sa plainte.

Si la plainte n'est pas admissible les raisons doivent être expliquées au plaignant, si possible immédiatement lors de la réception de sa plainte ou de la requête, et au plus tard dans un délai de 01(une) semaine. Dans la mesure du possible, des conseils seront prodigués au plaignant sur les interlocuteurs et les démarches les plus indiquées pour sa requête ou sa plainte.

## **Etape 2 : Tri et classification des plaintes**

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte par le comité concerné, en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible), sa validité (liée au projet ou pas) et la procédure d'examen adéquate.

Ainsi, ce tri permettra aux membres des différents comités, de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres de l'équipe du Projet ou de certaines personnes ressources. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort de l'UCP, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet. Le

spécialiste des sauvegardes sociales, du Projet et les autres membres de l'UCP concernés, seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leurs avis et suggestions, et un accusé de réception sera envoyé au requérant.

En ce qui concerne les cas de EAS/HS, seules l'UCP et l'ONG spécialisée de services auront accès à des informations confidentielles et identifiables concernant un/e plaignant(e). Toutes les plaintes sensibles seront gérées par l'unité de coordination du projet et l'ONG spécialisée sur ces questions qui sera mobilisée. Ces dernières, qui ne peuvent pas être enregistrées avec les autres plaintes, sont immédiatement transmises au niveau de la coordination du Projet et ou à l'ONG qui assurent les investigations nécessaires au traitement des plaintes et peuvent faire recours à des personnes ressources en cas de besoin.

Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance national.

Les plaintes reçues et enregistrées dans les registres seront catégorisées en deux (02) groupes par le point focal qui sera formé à cet effet : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles :

- ✚ les plaintes non sensibles concerneraient le processus de mise en œuvre des activités du projet ; il peut concerner les choix, sites, méthodes, résultats obtenus, etc.
- ✚ les plaintes sensibles porteraient sur des fautes personnelles (notamment mais non exhaustivement), l'injustice, les abus de pouvoir, la discrimination, le non-respect des clauses environnementale et sociale, les violences basées sur le genre, abus sexuel, harcèlement sexuel, etc.), les expulsions forcées, les accidents graves, etc.

A priori, toutes les plaintes spécifiques aux Violences Basées sur le Genre (VBG) et surtout exploitation et abus sexuel ou harcèlement sexuel (EAS/HS) sont recevables et très sensibles.

Tandis que la détermination et l'analyse de l'admissibilité des autres plaintes liées au projet est alors entamée dès la phase de catégorisation par le point focal au niveau du comité en relation avec le responsable assigné par le PADESCE pour valider la catégorisation des plaintes.

En effet, l'UCP du PADESCE validera la catégorisation et l'admissibilité de la plainte après analyse préliminaire concertée avec le point focal. Le cas échéant (si la plainte n'est pas admissible), elle sera rejetée et le/la plaignant(e) en sera informé, par écrit, des raisons de cette décision.

Si la plainte est jugée recevable et que l'information est suffisante pour qu'une solution soit mise en œuvre immédiatement, celle-ci sera adoptée via des ententes écrites (procès-verbal) entre le/la plaignant(e) et l'UCP du PADESCE via éventuellement son responsable désigné pour la gestion des plaintes.

Si l'information n'est pas suffisante, l'UCP du PADESCE en concertation avec le point focal évaluera le besoin d'informations complémentaires à même de gérer la plainte.

En tout état de cause, l'UCP du PADESCE donnera une suite à toutes les plaintes.

En cas de solution interne, une réponse écrite détaillée expliquant le processus qui a été déclenché pour résoudre le problème ou enquêter à son sujet sera fournie.

Le Coordonnateur l'UCP PADESCE validera et signera toutes réponses formelles aux plaignant(e)s avant envoi.

Si une enquête est nécessaire, la résolution complète de la plainte pourra demander plus de temps.

Par conséquent, le/la survivant(e) devrait être informé selon la méthode la plus adaptée (par écrit, SMS, téléphone ou par email) dans les dix (10) jours ouvrables sur le statut de sa plainte à compter la date d'enregistrement de la plainte.

### **Etape 3 : Vérification et actions**

A cette phase, seront collectées les informations et données de preuves pouvant concourir à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation ou à la plainte du requérant.

Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant par le président du comité concerné (pour rappel, cette disposition n'est pas valable pour les plaintes VBG/EAS/HS). Si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, la plainte peut être transmise au niveau supérieur pour réexamen et si aucune solution acceptée par le ou la plaignant(e) n'est trouvée à ce niveau, ce dernier peut engager la procédure judiciaire. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

Dans la mesure du possible, une investigation sera menée dans un délai maximum de trois jours après réception d'une plainte ou d'une requête admissible. Le but de cette investigation est de vérifier le bien-fondé et de déterminer le niveau de gravité de la plainte. L'équipe de gestion des plaintes et des requêtes ou ONG effectuera une investigation par téléphone, ou au besoin par des visites sur site.

L'objet n'étant pas certes, de résoudre seulement la plainte, mais de préparer les éléments factuels pour présenter le cas échéant le dossier à l'instance de recours.

Au cours de l'investigation, il sera question de mener des entretiens avec :

- Le/la plaignant (e) au début du processus, pour comprendre son point de vue sur la question, et ce qui selon lui, devrait être fait à ce sujet ;
- La personne ayant reçu la plainte en premier (Relais au niveau des établissements ou des communautés autour des établissements et EFTP ou les chefs d'établissement et EFTP), afin d'obtenir le maximum d'information sur le/la plaignant (e) au moment de sa déposition. Son attitude, son état d'esprit, son comportement, les omissions, les impressions vis-à-vis du plaignant (e) et ses attentes implicites et explicites.
- L'entourage du plaignant (e) : déterminer si cette réclamation est fondée ou non (qui, quoi, pour quels motifs, avec quelles preuves et véracités)
- Toute autre partie impliquée pour effectuer une analyse des circonstances de l'affaire et trianguler l'information.

**Pour ce qui est des plaintes EAS/HS**, ce sont des plaintes sensibles et leur traitement nécessite le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées seront sollicitées. Ces personnes ressources seront identifiées avant le début des activités du projet, de sorte que, en cas de besoin, les survivants puissent immédiatement être référés aux prestataires de services. Il est important de noter que l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte de EAS/HS et le PADESCE. L'objectif du processus de vérification est aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer reste uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure de vérification a pour rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

Toute personne qui est au courant d'un cas de VBG dans le contexte du projet ou reçoit une plainte EAS/HS/VBG doit l'orienter soit vers les services spécialisés, soit vers les points focaux VBG déjà existants ou vers le spécialiste en sauvegardes sociales du projet et/ou acheminées si la victime en exprime le souhait à travers la manifestation de leur consentement éclairé vers les voies légales pour y apporter une réponse appropriée.

Pour les plaintes EAS.HS, la vérification se fera conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas de VBG et aux principes de traitement d'une plainte en bonne et due forme.

L'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident de VBG, voir l'auteur présumé de l'acte, et le projet. L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire.

En ce qui concerne les cas de VBG/EAS/HS, une fois que la vérification sera conclue, le/la plaignant (e) sera informé (e) de l'issue de la vérification (normalement, à travers le prestataire de services), y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire.

Le prestataire de services de VBG devrait également demeurer disponible au/à la survivant (e) pour répondre aux questions en cas de besoin.

La réponse est censée être retranscrite dans la fiche de plainte, dûment remplie par les deux parties. Le/la plaignant(e) a, de son côté, 01 semaine pour réagir à la réponse lui réservée de la structure au sein du MGP dans les cas liés aux VBG/EAS/HS.

Certaines plaintes EAS/HS/VBG exigeront que les enquêteurs soient formés pour mener des vérifications spécialisées de façon à ne pas causer des préjudices et de porter atteinte à la sécurité de la survivante.

Le projet identifiera dans la zone de mise en œuvre du projet 'insertion les différentes structures spécialisées en VBG, telles que les ONG faisant l'appui psychosocial et/ou juridique, et de les mettre à la disposition du MGP de sorte que toutes les victimes soient prises en compte et accompagnées.

Les personnes plaignantes doivent déposer une plainte en toute sécurité selon l'approche centrée sur la survivante préconisée par la Banque Mondiale. Tout cela en assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles.

- Mise en place des boîtes à suggestions accessibles au sein des entités du projet où les plaignant(e)s peuvent déposer des plaintes anonymes par écrit. Lors de l'information et la sensibilisation sur le MGP, il sera précisé qu'en cas de plainte anonyme, il est important que le (la) plaignant(e) donne le maximum d'informations possible sans dévoiler son identité afin de faciliter les investigations sans avoir besoin de faire des recherches pour revenir vers elle/lui ;
- Désignation des points focaux VBG/EAS/HS dans chaque entité du projet, et membre des comités de gestion des plaintes. Ces points focaux seront formés et travailleront avec l'ONG désignée. En effet, dès réception sur consentement des victimes/survivant (es) seront immédiatement référés vers les prestataires de services VBG.

#### **Etape 4 : Traitement des plaintes**

Toutes les plaintes collectées dans les comités de gestion des plaintes, seront traitées au sein desdits comités identifiés localement ; elles seront transmises à l'Unité de Coordination du Projet pour reporting et encadrement.

Le comité de gestion des plaintes est convoqué dans un délai de cinq (5) jours. Dans les cinq (5) jours qui suivent, le comité fait un retour officiel au/à la plaignant(e) à travers l'accusé de réception. Le comité de gestion des plaintes de son examen doit procéder à une enquête (recueil d'informations, entretiens avec le/la plaignant(e) et toutes les parties prenantes) et une analyse approfondie de celle-ci.

A l'issue de l'examen de la plainte, le comité de gestion des plaintes au niveau des ESG/EFTP doit proposer des pistes plausibles et pertinentes de solution. Une décision finale sera prise au sein du comité au bout de 10 jours. Le/la plaignant (e) sera informé (par email, téléphone ou courrier). Si la décision épouse la satisfaction du plaignant (e), c'est la fin du processus. Dans le cas contraire, il adresse un recours à la commission de règlement des plaintes, qui étudie le dossier et choisit le mode de règlement dans un délai de cinq (5) jours. La Coordination du Projet dispose de cinq (5) jours pour donner son avis sur la décision. Cette décision est alors notifiée au/ à la plaignant (e), et l'oriente vers le service qui pourra mieux répondre à sa plainte. Au cas où ces délais sont dépassés, le/la plaignant (e) doit en être informé et un nouveau délai fixé.

Idéalement, le processus d'enquête et d'établissement du rapport y afférent devrait se dérouler dans un délai maximal de dix (10 jours) à compter de son démarrage.

S'agissant des plaintes EAS/HS/VBG, elles ne peuvent pas être sujet d'une résolution à l'amiable. Tous les cas doivent être signalés à la Banque mondiale dans un délai de 24-48 heures dans un strict respect des principes de confidentialité et du consentement éclairé de la victime. Ces plaintes bénéficieront donc d'un traitement et d'une prise en charge spécifiques. Toute personne qui est au courant d'un cas de VBG ou reçoit une plainte sensible doit l'orienter soit vers les services spécialisés, soit vers les points focaux VBG déjà existants ou vers l'Expert(e) VBG du projet et/ou acheminées si elles en expriment le souhait et le besoin et donnent leur consentement éclairé vers les voies légales pour y apporter une réponse appropriée. Le spécialiste en sauvegardes sociales du projet ne prendra pas en charge les cas de VBG/EAS/HS, mais facilitera plutôt le référencement des cas et s'assurera de la fonctionnalité du circuit de référencement.

La procédure à mettre en place doit permettre aux personnes plaignantes de déposer leur plainte EAS/HS tout en leur assurant la sécurité et la confidentialité. Les personnes recevant des plaintes doivent s'assurer que les plaignant(e)s ne sachant pas écrire soient assistées par une personne de leur choix pour remplir le formulaire.

Les prestataires de services VBG en collaboration avec les structures spécialisées présentes dans la zone du projet sont responsables de la prise en charge (psycho-sociale, médicale, juridique) des cas signalés. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les services qui seront identifiés comme acteurs VBG opérationnels dans la zone du projet, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

- La sécurité des données, est un aspect important du MGP en général et fondamental pour les cas VBG/EAS/HS.

Les fiches des enregistrements seront gardées de façon sécurisée et seules les personnes en charge pourront y accéder.

- La confidentialité devra être de mise tout au long du processus de traitement des plaintes liées au VBG/EAS/HS.
- Les plaintes et allégations de VBG/EAS/HS seront répondues en respectant les choix des victimes. Cela signifie qu'il se donnera priorité aux droits, besoins e souhaits des victimes dans chaque décision au traitement de la plainte.

La victime qui a le courage de porter plainte, doit toujours être traitée avec dignité et respect, en investissant tous les efforts nécessaires pour protéger sa sécurité et son bien-être. Toutes les mesures prises doivent inclure le consentement éclairé de la victime. Ces mesures permettront de minimiser la possibilité que la victime subisse à nouveau des traumatismes et qu'une violence encore plus grande soit exercée contre elle. La confidentialité est essentielle tout au long du processus. Dans le cas contraire, la victime court le risque de représailles et d'insécurité.

S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des différents niveaux de médiation et que le/la survivant(e) entame des recours judiciaires externes, la plainte est aussi close.

Durant cette étape, le travail d'évaluation sera effectué par une Commission d'enquête qui sera mise en place par le PADESCE si la plainte nécessite une enquête. Cette commission comprendra au moins :

- ✚ le responsable sauvegarde sociale de l'UCP du PADESCE ;
- ✚ la personne ayant enregistré la plainte dans le comité ;
- ✚ une ou des personnes ressources dont l'expertise est nécessaire pour l'approfondissement de la plainte (il peut s'agir des services techniques de l'Etat ou autres spécialistes du domaine concerné par la plainte).

Cette investigation a pour objet d'apporter des éléments détaillés pour résoudre la plainte à la satisfaction des plaignant(e)s.

La/les solutions proposée(s) ou convenue(s) à l'issue de l'enquête sera (seront) notifiées formellement au survivant(e) par courrier du Coordonnateur du PADESCE. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur le processus et les résultats de l'enquête ;
- les explications, la (les) solutions proposées (s) ;
- si applicable, la procédure de mise en œuvre de la (les) solutions proposée(s), y compris les délais d'exécution de la (les) solutions proposées (s).

Au besoin, la fiche de clôture sera renseignée et archivée.

La Banque mondiale et toute autre partie prenante concernée doivent être tenues informées des plaintes et de leurs résolutions par un reporting trimestriel.

La décision finale est systématiquement archivée à l'UCP et éventuellement au niveau de chacun des comités de gestion des plaintes. Lorsque la décision finale préconise des mesures ou actions spécifiques, le PADESCE doit veiller à la mise en œuvre et au suivi/évaluation de ladite décision.

Pour toute plainte reçue à l'UCP venant des plaignant (e)s au niveau local (ESG/EFTP), le Coordonnateur Général du PADESCE doit l'orienter vers la Spécialiste en Sauvegarde Sociale du projet qui systématiquement la retourne au comité de gestion des plaintes local concerné pour résolution et sous l'encadrement de l'UCP.

### **Règlement judiciaire**

Si toutes les tentatives de résolution à l'amiable ne trouvent pas l'assentiment du plaignant(e), ce dernier peut à tout moment recourir au traitement judiciaire. Toutes les dispositions doivent être prises pour favoriser le règlement à l'amiable des plaintes à travers le mécanisme mis en place à cet effet. Mais les plaignant(e)s sont libres d'entamer la procédure judiciaire s'ils le souhaitent. Cela se fera toujours avec le consentement éclairé de la/du plaignant(e). Ainsi, les plaignant(e)s doivent être informés de l'option de recours à la justice.

### **Etape 5 : Clôture de la plainte**

Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire consigné ou un procès-verbal de résolution de la plainte par le président du comité de gestion selon le niveau de résolution de la plainte (ESG, EFTP, UCP etc.), le/les plaignant(e) (s) en (03) trois exemplaires. Une copie du formulaire signée est remise au/à la survivant(e), une autre, archivée au niveau du comité ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise à l'UCP pour archivage (physique et électronique). De même, les plaintes pour lesquelles le requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de clôture au niveau du Projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées.

L'administrateur des plaintes sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, résolution proposée et accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.).

Dans les EFTP et ESG, d'intervention du projet, toute plainte reçue devra être traçable par son enregistrement.

➤ **Autorités traditionnelles des communautés au tour**

- Identification de l'instance de traitement
- Numéro source de la plainte/réclamation
- Nom et statut de la personne qui a traité la plainte/réclamation
- Date de traitement
- Le nom et contact du plaignant(e) (XXXX s'il veut garder l'anonymat)
- Le village/localité du plaignant(e)
- Motif ou objet de la plainte/réclamation
- Résultat du traitement
- Date d'information du plaignant(e)
- Observations (Le/la survivant(e) satisfait(e)), le/la survivant(e) non satisfait(e), action(s) complémentaire(s))
- Date d'information de l'UCP du Projet PADESCE du traitement et résultat
- Archivage

➤ **Dans l'UCP PADESCE**

- Numéro code source de la plainte ;
- Nom et statut de la personne qui a traité la plainte/réclamation
- Date de traitement
- Le nom et contact du survivant(e) (XXXX s'il veut garder l'anonymat)
- Motif ou objet de la plainte/réclamation
- Analyse ou traitement/premier traitement
- Date d'information du plaignant(e) et de l'UCP du Projet PADESCE
- Observations (Le/la plaignant(e) satisfait ou non, action complémentaire)
- Archivage.

S'agissant des plaintes EAS/HS, une fois la vérification faite et clôturée, au plus tard 02 semaines après la réception, le/la survivant (e) sera informé (e) par le fournisseur de services VBG des résultats de la vérification et des actions prévues. Avant toute communication sur l'issue de la vérification par le projet, y compris auprès de l'auteur présumé, le prestataire de service de VBG devra avoir le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le /la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire. L'auteur sera aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e et un plan de sécurité a été mis en place. Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

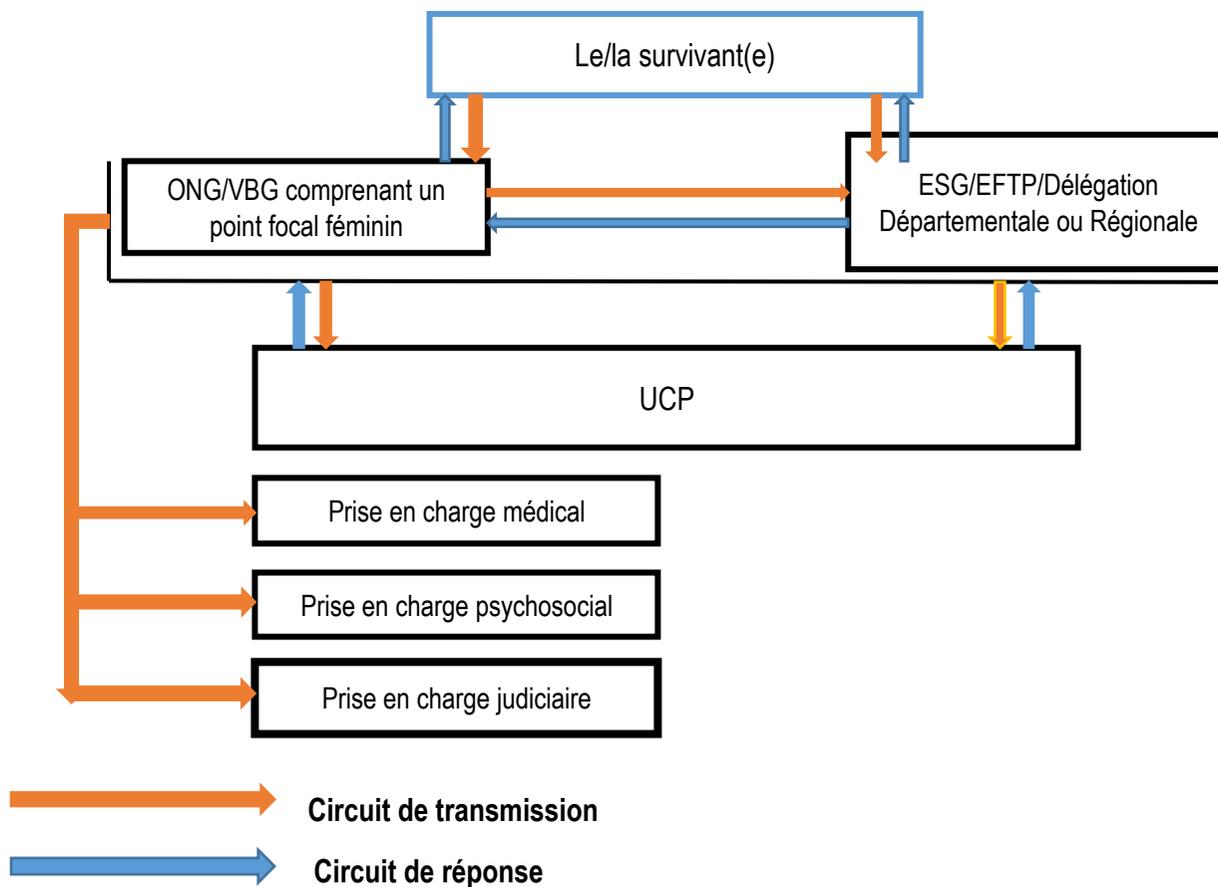
## **Archivage**

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UCP par le spécialiste en sauvegardes sociales, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des survivant(e).

Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte lors des étapes zéro et un, ii) les fiches de collecte de plainte par classe à l'étape 3, iii) les solutions trouvées et les dates, résolution acceptée ou non, iv) les plaintes non résolues

nécessitant d'autres interventions à l'étape 4. iv) les fiches et les procès-verbaux de clôture des plaintes lors de l'étape de clôture.

Les figures suivantes présentent les logigrammes du mécanisme de gestion des plaintes.

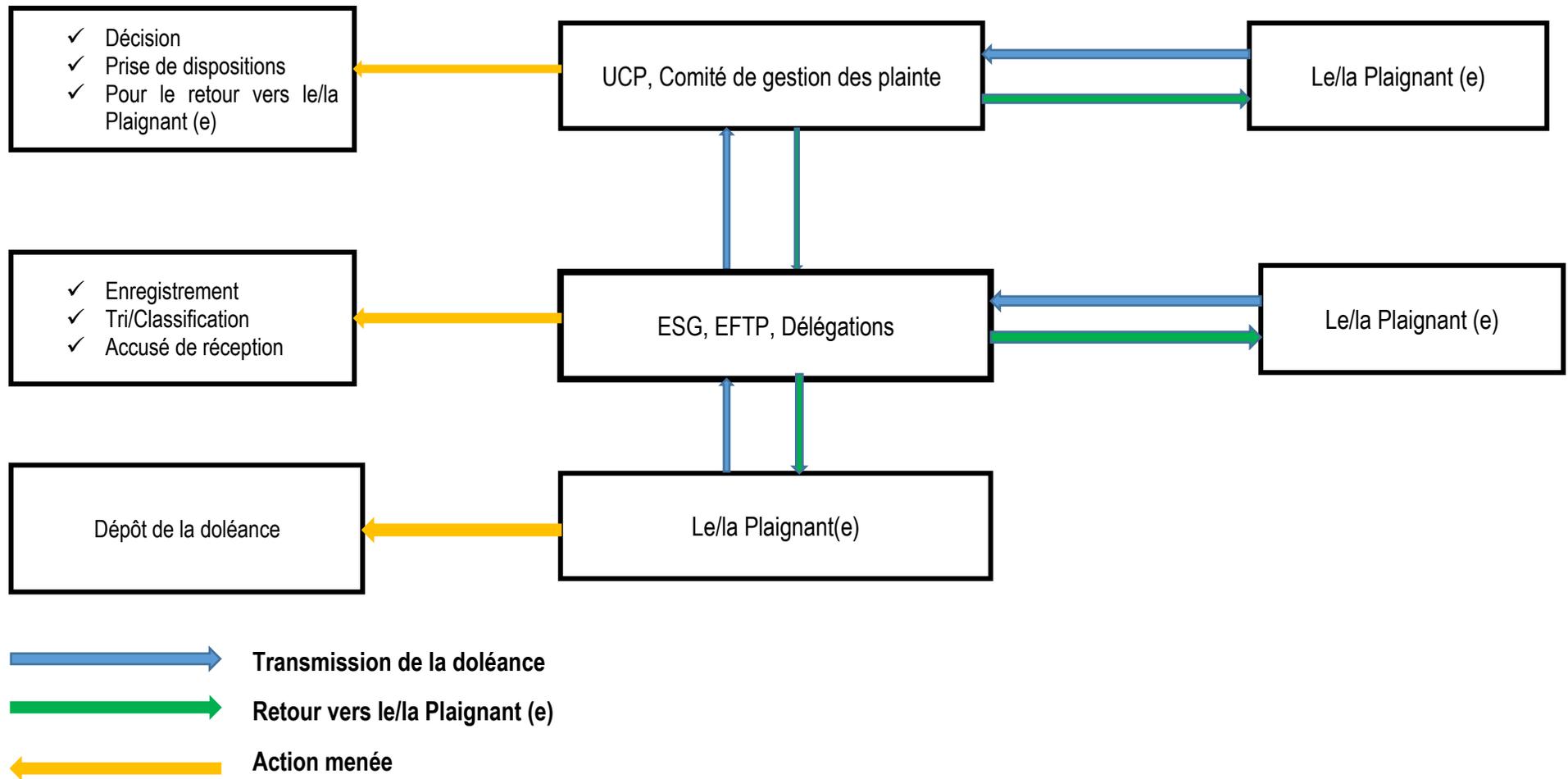


**Figure 1:** Logigramme du Mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS

Cet organisme souligne la nécessité d’apporter un traitement spécifique pour les plaintes EAS/HS. Il ne s’agit néanmoins pas de créer deux MGP séparés, mais de s’assurer que la gestion des plaintes EAS/HS se fasse de manière appropriée et qu’elle soit fondée sur une approche centrée sur les survivant/es.

N.B : Les survivant/es peuvent avoir accès à des services de prise en charge médicale, psychosociale et juridique si elles/ils le souhaitent.

La Banque sera informée par le Comité de toute plainte formulée et de la résolution de cette plainte.



**Figure 2** : Circuit de réception et de traitement des plaintes non sensibles dans le cadre du PADESCE

### III.5. Diffusion

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) fera l'objet d'une large diffusion auprès de toutes les parties prenantes du PADESCE. Un plan de communication élaboré va accompagner les actions du mécanisme de gestion des plaintes adapté à la main d'œuvre. Les informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre aux éventuels plaignant(e)s de bien connaître le MGP en vue de l'utiliser en cas de besoin. La diffusion s'étendra aux sites d'activités du projet et aux bénéficiaires finaux (ESG, EFTP, entreprises, apprenants, individus, agences gouvernementales, communautés locales, etc.). Les séances de diffusion veilleront à expliquer la procédure de mise en œuvre du mécanisme.

Le comité devra s'assurer que le mécanisme prévoit des procédures particulières pour les questions de VBG//EAS/HS, notamment le signalement confidentiel des cas et leur enregistrement en toute sécurité et dans des conditions éthiques et qu'il est adéquatement connecté aux prestataires de services VBG, ainsi qu'une réponse centrée sur la suivante et protégeant la confidentialité et sécurité tout au long du processus.

Le mécanisme de gestion des plaintes n'empêchera pas les travailleurs du projet à accéder à d'autres moyens de recours judiciaire ou administratif qui sont 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 ni se substituer au règlement intérieur de l'ESG.

- Le **comité de gestion des plaintes VBG/EAS/HS (UCP)** proposé est composé comme suit :
  - Le Coordonnateur Général de l'UCP
  - La Spécialiste en Sauvegarde Sociale du projet
  - Le Responsable de la fenêtre 1
  - Le Responsable Administratif et Financière

### III.6. Reporting du MGP

- **Plaintes générales/non sensibles.**

Les plaintes générales sont celles qui n'affectent pas directement la crédibilité du projet, et/ou la dynamique de la communauté bénéficiaire ni de ses activités. Pour des plaintes se rapportant d'une manière ou d'une autre à la personnalité des travailleurs impliqués dans la mise en œuvre du projet. On cite, notamment les injustices, la corruption, les actes frauduleux, la calomnie et les discriminations à l'égard des travailleurs affectés par le projet ou impliqués dans sa mise en œuvre. Pour ce genre de plainte, la réponse à donner au/à la plaignant(e) aura un délai de deux (2) semaines au maximum. Au niveau de l'UCP le nombre de plainte reçu en cours de traitement, clôturé, le type de plainte etc., seront consignés dans un rapport mensuel et transmis à la Banque mondiale chaque trois mois. Dans le cas où aucune plainte n'a été enregistrée au cours du mois, la Banque mondiale sera également informée.

- **Plaintes sensibles**

Il est à noter que dans ce mécanisme de gestion des plaintes, en dehors du comité de gestion de l'UCP, ou de l'ONG spécialisée qui sera mobilisée, les autres comités de gestion des plaintes identifiés plus haut ne sont pas compétents, ne prennent pas en charge la résolution des plaintes VBG ou d'EAS/HS, Ces comités vont juste faire le signalement auprès de l'UCP, des services judiciaires suivant le consentement du plaignant éclairé d'un mentor, et le référencement vers les services de santé appropriés et de prise en charge psychologique dans les 24 heures à 72 heures(espaces sûrs). En effet, le projet adosse à ce mécanisme de gestion des plaintes un code de bonne conduite signé par les différents travailleurs intégrant une tolérance zéro aux VBG/ EAS/HS et inégalité de genre. La prise en

charge des cas pourra se faire par une ONG spécialisée recrutée par l'UCP sous forme de frais remboursables.

Pour ce genre de plainte le traitement aura un délai de trois (3) semaines au maximum à l'UCP, en vue de bien vérifier la validité des faits. Les résultats de traitement de ces plaintes seront inclus dans les rapports mensuels de mise en œuvre du MGP et transmis à la Banque chaque fin du mois. Seules les informa

### **III.7. Dépôt des plaintes**

Les plaintes seront déposées dans toutes zones couvertes par le projet dans les boîtes à plaintes au sein des établissements et centres de formation professionnelles, les délégations départementales et régionales ; la boîte email conçu à cet effet au PADESCE, l'UCP, où les registres d'enregistrement seront disponibles, et enfin par le numéro vert. Les comités de gestion locale mèneront les premières investigations sur les plaintes adressées.

Le formulaire sera signé par le plaignant (ou celui qui dépose la plainte) et par la personne qui reçoit la plainte, puis une copie lui sera remise, pour accuser réception de sa plainte.

### **III.8. Communication du MGP**

Elle consiste à informer toutes les parties prenantes en relation avec la mise en œuvre du projet des plaintes reçues, des traitements réservés et des dispositions à prendre pour éviter la récurrence des plaintes.

Au niveau des EFTP et établissements secondaires, toutes les ressources compétentes sont indexées.

Au niveau de l'UCP, la responsabilité du MGP à l'UCP sera assurée par l'équipe sauvegarde environnementale et sociale qui sera chargée du traitement, de la diligence et du suivi.

#### **IV. SUIVI DES GRIEFS ET REPORTAGE**

Des statistiques mensuelles sur les plaintes seront produites par l'UCP/PADESCE, comme suit :

- Nombre de réclamations reçues au cours du mois ;
- Nombre de plaintes résolues et dans quels délais
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ;
- Nombre de séances de médiation dans les comités et pour quel nombre de plaintes
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UCP/PADESCE à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Nombre et type d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- Nombre de plaintes sur la non-confidentialité du mécanisme ;
- Temps de réponse respecté après réception de la plainte et nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- Plaintes résolues en pourcentage (%) du nombre reçu ;
- Nombre de plaintes non résolues et pourquoi ;
- Nombre et pourcentage de plaintes EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge ;
- Nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGP.

##### **IV.1. Suivi de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes**

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification des points focaux ; transparence et absence de représailles ; et information proactive. Il sera tenu régulièrement des consultations spécifiques et séparément avec les femmes et les filles pendant toute la durée du projet pour vérifier la sécurité et l'accessibilité du MGP avec ces réunions animées par une femme.

L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des interventions du projet. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de l'entreprise, ou s'il s'agit d'un problème systémique ou plus vaste.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'un certain village ou zone géographique spécifique ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont applicables à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ?

Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme propres à faire diminuer les plaintes. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance sur le long terme et d'éviter une multitude des plaintes.

Le spécialiste sauvegardes sociale sont les responsables des rapports trimestriels. Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité et le fonctionnement du mécanisme. Le rapport trimestriel doit être remis à la Banque avant les missions de supervision

#### **IV.2. Mesures de renforcement des capacités pour une meilleure efficacité du mécanisme de gestion des plaintes**

Le renforcement des capacités des membres des comités au niveau local, Régional, et national est nécessaire pour permettre une meilleure efficacité du MGP.

A cet effet les activités de renforcement comprendront notamment :

Mise en place des points focaux et élaboration d'un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;

- ✓ Formation des acteurs notamment sur la gestion des plaintes EAS/HS et l'approche centrée sur les besoins des survivant(es) ;
- ✓ Elaboration de guide résumant les procédures du MGP ;
- ✓ Acquisition et distribution de kits (registres, stylos, etc.).

## V. CONCLUSION

La gestion des plaintes est une pratique incontournable pour toute structure désireuse de mener ses activités dans un climat favorable, avec le soutien des différentes parties prenantes, et soucieuse d'améliorer continuellement ses pratiques. Par ailleurs, un mécanisme de gestion des plaintes efficace, repose sur la confiance mutuelle établie entre les parties prenantes et le projet. Si cette confiance est établie et maintenue par des actions d'information et de communications régulières, les risques de blocage des travaux et autres manifestations collectives contre les activités du projet seront évités.

Afin de proposer un mécanisme de gestion des plaintes adapté au contexte du projet, la présente étude s'est appuyée sur les normes de sauvegarde environnementale et sociale. Ainsi, le mécanisme de gestion des plaintes relatives aux activités du Projet d'Appui au Développement de l'Enseignement Secondaire et des Compétences pour la Croissance et l'Emploie se veut un instrument pratique, accessible et fiable, au service des établissements secondaires, EFTP et toutes les personnes auxquelles il est destiné. Du reste, pour assurer le bon fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PADESCE, les recommandations suivantes sont formulées :

- ✓ Sensibiliser l'ensemble du personnel du projet et de ses agences d'exécution sur le fait que la gestion des plaintes ne concerne pas uniquement les SSS et UCP que chacun doit s'impliquer dans leur règlement ;
- ✓ Communiquer au SSS toute plainte ou réclamation touchant aux activités du projet ;
- ✓ Procéder à l'enregistrement de toute plainte, d'où qu'elle provienne, afin d'assurer la traçabilité et de tirer des leçons quant à la façon dont elle a été réglée ;
- ✓ Recommander le recrutement de spécialistes en charge des questions environnementales et des questions sociales à temps plein, au sein des entreprises chargées des travaux de réhabilitation, et s'assurer que ces derniers disposent de toutes les ressources nécessaires à leur fonction.

Détails du Plaignant					Détails de la Plainte					
N°	Code	Nom et coordonnées	Age	Sexe (M/F)	Date de réception	Région	Feedback adressé au Plaignant et date	Avis du Plaignant	Nature de la plainte	Description de la plainte

**Annexe 2 : Fiche des plaintes**

**Annexe 3 : Registre des plaintes**

Informations sur la					Suivi du traitement de la plainte				
N° de la plainte	Nom et contact du réclamant	Date	Description de la plainte	Emplacement	Personne contactée	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant(oui/non)	Plainte résolue (oui/non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

**Annexe 4 : Grille de suivi des plaintes**

Période:.....

Région : .....

N° de Plaintes	N ombre de plaintes reçues	% P lain tes résol ue	% P lain tes a yan t fait r	% P laint es d éfér ées à la j	% P laint es non résol ue s	% P laintes reçues par Courrier électronique	% P laintes reçues par C	% P laintes reçues par Appel t éléphoni que	% P laintes reçues par Site web	% P laintes reçues par Boîtes à s uggestio n s et/ou à	% P laintes reçues par V erbalem en t	% P laintes reçues par Lettre manuscrite	% P laintes reçues par Réunion de s ensibilisatio n

**Annexe 5 : Résolution proposée de commun accord avec le consentement éclairé et délibéré du plaignant et clôture**

.....  
.....  
.....  
.....

Fait à ....., le.....

(Signature du représentant du Comité)

(Signature du plaignant)

## Annexe 6 : PROCESSUS DE VERIFICATION DES AES/HS

### Introduction

Ce formulaire doit guider le processus de vérification par l'UCP. L'UCP se présentera. Si le survivant le souhaite, il peut se faire représenter afin que ce dernier défende les intérêts du survivant et de s'assurer que les principes de soins aux survivants sont respectés tout au long du processus.

Le vérificateur (SSS PADESCE) est chargé d'examiner les informations disponibles, leur nature et s'il existe un lien avec le projet. Le vérificateur fera également ses recommandations au responsable ou l'auteur présumé de la réclamation quant aux sanctions disciplinaires appropriées.

Il convient de noter que l'objectif du processus de vérification est uniquement d'examiner s'il existe un lien entre le projet et l'incident AES/SH signalé et d'assurer la responsabilité en recommandant des mesures disciplinaires appropriées. Le processus de vérification n'établit ni l'innocence ni la culpabilité de l'auteur présumé, car seul le système judiciaire a cette capacité et cette responsabilité. De plus, toutes les décisions finales concernant les mesures disciplinaires reviendront uniquement au maître d'ouvrage (MINESEC/MINEFOP) entreprise ou ESG ou EFTP présumé ; le vérificateur ne peut faire que ses recommandations.

### Section A :

La victime a-t-elle donné son consentement éclairé pour accéder à la procédure de règlement des griefs ? Oui  Non

### SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans son intégralité

SI NON, veuillez demander le consentement du survivant uniquement pour partager de manière anonyme 1) le code du survivant, 2) le type d'incident rapporté ainsi que la date et la zone de l'incident, 3) le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et 4) l'âge et le sexe du survivant.

Expliquez que ces informations ne seront utilisées par le projet que dans le but de recueillir des informations sur les risques créés par le projet pour la sécurité et le bien-être des femmes et des filles dans leurs communautés et de prendre des mesures pour atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité de la victime, le lieu spécifique, etc. ne sera partagée en dehors du prestataire.

La survivante a-t-elle donné son consentement éclairé au partage des informations susmentionnées? Oui  Non

**Si OUI, veuillez remplir ci-dessous uniquement la section B.2 ; B.2 ; B.3**

**Si NON, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire. Section B :**

### 1. INFORMATIONS RELATIVES AU PLAIGNANT/SURVIVANT DE VIBG

Code du survivant :

Âge et sexe de la victime de violence liée au  
sexe : Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

**2. INFORMATIONS RELATIVES AUX ALLEGATIONS DE VBG/EAS/SH :**

Heure, zone et date de l'incident rapporté par le survivant : Type de VBG (classification GBVIMS) :		
Viol	<input type="checkbox"/>	
Agression sexuelle	<input type="checkbox"/>	
Si pertinent, veuillez préciser :	<input type="checkbox"/>	
Exploitation et abus sexuels		
Harcèlement sexuel	<input type="checkbox"/>	
Agressions physiques	<input type="checkbox"/>	
Violence émotionnelle et psychologique	<input type="checkbox"/>	
Mariage forcé	<input type="checkbox"/>	
Déni de ressources et d'opportunités	<input type="checkbox"/>	
La victime a-t-elle bénéficié de services ?	<input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Si oui, veuillez préciser :		
Médical	<input type="checkbox"/>	
Psychosocial	<input type="checkbox"/>	
Juridique	<input type="checkbox"/>	
Sécurité/protection.	<input type="checkbox"/>	
Autre, veuillez préciser :		

**3. INFORMATIONS CONCERNANT LE LIEN AVEC LE PROJET :**

Cette session vise à déterminer si l'incident est lié au projet et si l'auteur présumé est engagé ou associé au projet.

L'auteur présumé est-il lié au projet ?

Oui

Non

Ne sait pas

Nom de l'auteur présumé (s'il est connu) : Rôle de l'auteur présumé (si connu) : Agriculteur

Enseignant

- Personnel d'une ONG
- Parent
- Police
- Soldat
- Agent de sécurité
- Chef religieux/Communautaire
- Tout autre individu associé au projet
- Non connu

La crédibilité de l'incident a-t-elle été confirmée après vérification ? Oui

Vérification en cours Non

Date de fin du processus de vérification : Décision prise :

- Aucune action/sanction
- Avertissement informel  Avertissement formel
- Formation supplémentaire

- Perte de salaire
- Suspension de l'emploi
- Mise à pied avec préavis
- Mise à pied sans préavis
- Signalement à la police si nécessaire
- Amendes

Autres actions Veuillez préciser :

Date de la notification à l'élève/apprenant(e) de la violence :

Date de notification à la victime de la violence liée au sexe

Notification de la mise en œuvre des décisions/sanctions : oui  non

Notification à l'UCP de l'UIP Oui  Non

Notification à la Banque Mondiale (la structure de vérification ne doit partager que la nature du cas, l'âge et le sexe de la plaignante -si elle est connue-, s'il y a un lien avec le projet, et si la survivante a été orientée vers des services).

oui  Non

**Notez ci-dessous toute communication de suivi avec le survivant :**

Par exemple : Quand/si une vérification a commencé, ou si l'allégation a été déterminée comme n'ayant pas une base suffisante pour continuer. Cela peut également inclure les préoccupations soulevées par la victime au cours du processus de vérification.

**Nom et prénom du représentant et signature**

