

**MINISTERE DE LA TRANSITION DIGITALE,
DES POSTES ET COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES**

SECRETARIAT GENERAL

**PROGRAMME BUDGETAIRE
DEVELOPPEMENT D'INFRASTRUCTURES
DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

**PROJET D'ACCELERATION DE LA
TRANSFORMATION DIGITALE AU
BURKINA FASO (PACTDIGITAL)**

BURKINA FASO

*La Patrie ou la Mort,
Nous Vaincrons*

MANUEL DE GESTION DES PLAINTES DES PARTIES PRENANTES ET TRAVAILLEURS (MGP-PP &MGP-T) DU PACTDIGITAL

[Version finale]

Janvier 2025

Fiche synoptique

Titre du Projet	Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)		
Références de l'arrêté de création	Arrêté conjoint n°2024-000020/MTDPCE/MEFP du 10 juin 2024		
Références de l'Accord/convention de financement	Accord de financement du crédit N°7462-BF du 14 février 2024		
Tutelle technique	Ministère de la Transition Digitale, des Postes et des Communications Electroniques (MTDPCE)		
Programme budgétaire de rattachement	Développement d'infrastructures de communications électroniques (DICE)		
Catégorie	2		
Objectif global	Améliorer la disponibilité, l'accessibilité et l'appropriation des services numériques au Burkina Faso		
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> - étendre la connectivité numérique pour l'inclusion numérique ; - accélérer la transformation numérique des services publics ; - développer des compétences, l'innovation et l'expertise numérique. 		
Composantes	<p>Composante 1 : Extension de la connectivité pour l'inclusion numérique</p> <p>Composante 2 : Accélération de la transformation numérique des services publics</p> <p>Composante 3 : Développement des compétences, de l'innovation et de l'expertise numériques</p> <p>Composante 4 : Coordination et gestion du projet</p> <p>Composante 5 : Réponse d'urgence contingente (CERC)</p>		
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Résultat 1 : la couverture des réseaux d'accès au haut débit fixe et mobile a augmenté ; - Résultat 2 : la fourniture des services publics est améliorée grâce au numérique ; - Résultat 3 : la masse de consommateurs, de compétences et d'experts dans le domaine du numérique a augmenté. 		
Principaux/cibles bénéficiaires	Femmes, les jeunes, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les communautés d'accueil et les employés publics, les entreprises privées, les instituts de formation formels et informels, les incubateurs locaux et les associations.		
Financement	Source/Nature		Montant en devise (Euro)
	Etat		6 030 924
	Banque mondiale	Prêt	141 400 000
	TOTAL		147 430 924
Période d'exécution	Durée du projet	Année de démarrage	Année de fin
	5 ans	13 juin 2024	30 novembre 2028
Zone d'intervention	Territoire national		
Coordonnatrice du projet	Nom et prénoms : Mme OUATTARA/DAMA Haoua Tel : +22670264005 e-mail : haoua.ouattara@tic.gov.bf		

Table des matières

SIGLES ET ABREVIATIONS	5
DEFINITION DES CONCEPTS USUELS	6
I- CONTEXTE ET JUSTIFICATION	11
II- METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MGP-PP & MGP-T	12
III- OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES PARTIES PRENANTES ET DES TRAVAILLEURS (MGP-PP & MGP-T)	12
IV- PORTEE DU MGP ET TYPOLOGIE DES PLAINTES	15
4.1 Causes des plaintes	15
4.2 Typologie des plaintes	16
4.3 Validité d'une plainte	19
4.4 Usagers du mécanisme/qualité du plaignant	19
4.5 Principes fondamentaux du MGP	19
4.6 Champs d'application et exclusion	22
4.7 Modes de règlements	22
V- MODALITES ET FONCTIONNEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	23
5.1 Mécanisme de gestion des plaintes des parties prenantes (MGP-PP)	23
5.1.1 Instances de gestion des plaintes	23
5.1.2 Rôles des acteurs impliqués	27
5.2 Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs (MGP-T)	33
5.2.1 Structure du MGP-T à mettre en place au profit des travailleurs directs	34
5.2.2 Structure du MGP-T à mettre en place au profit des travailleurs contractuels des compagnies/entreprises chargés de l'exécution des travaux	35
VI- PROCEDURES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES NON SENSIBLES	36
VII- PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES SENSIBLES	42
VIII- DISSEMINATION DU MGP	52
IX- RENFORCEMENT DES CAPACITES DES ACTEURS ET DES PARTIES PRENANTES	53
X- DISPOSITIF DE REPORTING ET DE SUIVI	53
CONCLUSION	57
ANNEXES	i
BIBLIOGRAPHIE	xlvi

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes	19
Tableau 2 : Composition et rôles des organes du MGP et les autres acteurs impliqués.....	27
Tableau 3 : Coordonnées des personnes de référence.....	37
Tableau 4 : Gestion des risques liés à la mise œuvre du MGP et mesures de mitigation.....	55

FIGURES

Figure 1 : organigramme du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles.....	31
Figure 2 : organigramme du mécanisme de gestion des plaintes sensibles.....	32

TABLEAU DES ANNEXES

Libellé	Page
Annexe 1 : plan d'action MGP	i
Annexe 2 : formulaire d'enregistrement de la plainte sensible	xx
Annexe 3 : fiche de réception de la plainte sensible	xxii
Annexe 4 : formulaire de vérification de la plainte sensible	xxvi
Annexe 5 : fiche de consentement de la plainte sensible	xxix
Annexe 6 : exemplaire de fiche de notification/rapportage des plaintes sensibles	xxxii
Annexe 7 : fiche d'enregistrement de la fiche non sensible	xxxiii
Annexe 8 : fiche de résolution de la plainte non sensible	xxxv
Annexe 9 : formulaire de suivi-évaluation des mesures convenues	xxxvii
Annexe 10 : fiche de suivi des plaintes non sensibles	xxxviii
Annexe 11 : fiche d'évaluation trimestrielle de gestion des plaintes non sensibles	xxxix
Annexe 12 : procès-verbal de conciliation/gestion de plainte	xli
Annexe 13 : fiche de synthèse trimestrielle de traitement des plaintes non sensibles	xlii
Annexe 14 : formulaire de clôture de la plainte non sensible	xliiii
Annexe 15 : formulaire de lettre d'accusé de réception	xliv
Annexe 16 : formulaire d'investigation de la plainte sensible	xlvi

SIGLES ET ABBREVIATIONS

ARCEP	: Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
ASCE/LC	: Autorité Supérieure de Contrôle d'Etat et de Lutte contre la Corruption
ARCOP	: Autorité de Régulation de la Commande Publique
BM	: Banque Mondiale
CCGP	: Comité Communal de Gestion des Plaintes
CES	: Cadre Environnemental et Social
CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
COGEP	: Comité de Gestion des Plaintes
COVGP	: Comité Villageois de Gestion des Plaintes
CPR	: Cadre de Politique de Réinstallation
CVD	: Conseil de Villageois de Développement
DICE	: Développement d'Infrastructures de Communication Electroniques
DRH	: Direction des Ressources Humaines
EAS/HS	: Exploitations et Abus Sexuels /Harcèlement Sexuel
FDS	: Force de Défense et de Sécurité
HST	: Hygiène et Sécurité au Travail
IDA	: Association Internationale de Développement (traduction française)
IEC	: Information Education et Communication
MEF	: Ministère de l'Economie et des Finances
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MGP-PP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes des Parties Prenantes
MGP-T	: Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs
MOD	: Maîtrise d'Ouvrage Délégué
MTDPCE	: Ministère de la Transition Digitale, des Postes et Communications Electroniques
NES	: Normes Environnementales et Sociales
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OPJ	: Officier de Police Judiciaire
OSC	: Organisation de la Société Civile
PACTDIGITAL	: Projet d'Accélération de la Transformation Digitale
PAP	: Personnes Affectées par le Projet
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation
PDI	: Personnes Déplacées Internes
PDS	: Président de la Délégation Spéciale
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGES-C	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale Chantier
PGMO	: Procédures de la Gestion de la Main d'Œuvre
PHQSE	: Plan d'Hygiène Qualité, Sécurité et Environnement
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PV	: Procès-Verbal
SDS-G	: Spécialiste en Développement Social et du Genre
SGF	: Spécialiste en Gestion Financière
SPM	: Spécialiste en Passation de Marchés
SSE	: Spécialiste en Suivi-Evaluation
SSEnv	: Spécialiste en Sauvegarde Environnementale
TGI	: Tribunal de Grande Instance
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG	: Violence Basée sur le Genre
VCE	: Violence contre les Enfants

DEFINITION DES CONCEPTS USUELS

Agression physique

Violence physique n'étant pas de nature sexuelle qui consiste en une atteinte à l'intégrité physique de la victime. Entre autres exemples : coups, gifles, strangulation, coupures, bousculades, brûlures, tirs ou usage d'armes à feu ou d'armes blanches, quelles qu'elles soient, attaques à l'acide ou tout autre acte occasionnant des douleurs, une gêne ou des blessures pouvant laisser des séquelles (*PGMO ECOTEC, juin 2024, p.6*)

Approche centrée sur les survivants-es

L'approche centrée sur les survivants se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels quel que soit leur rôle dans leurs échanges avec les survivants de violences sexuelles ou d'autres formes de violence (surtout des femmes et des filles, mais aussi des hommes et des garçons, ...). L'approche centrée sur les survivants vise à créer un environnement favorable dans lequel les intérêts des survivants sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivants sont traités avec dignité et respect. Cette approche favorise le rétablissement du survivant et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et ses souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions (*Notes de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 3ème édition, 2022, p.5*).

Atteinte sexuelle (ou abus sexuel)

Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion (*Notes de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 3ème édition, 2022, p. 7*).

Selon le Lexique des concepts usuels du secteur de l'action sociale (juin 2024, p5), l'abus sexuel, est le fait de profiter injustement de manière excessive ou non d'une personne dans les activités sexuelles (rapport sexuel, pornographie, voyeurisme, attouchement, etc.) avec ou sans son consentement dans le but de tirer un gain financier et/ou une satisfaction quelconque. (*Lexique des concepts usuels du secteur de l'action sociale au Burkina Faso, juin 2024, p5*)

Consentement

Accord éclairé, libre et volontaire donné par une personne qui a la capacité légale de donner son consentement (*Lexique des concepts usuels du secteur de l'action sociale au Burkina Faso, juin 2024, p16*).

Est un considérant clé de la VBG, particulièrement pour ce qui concerne l'EAS/HS. Il y a VBG dès lors que le consentement n'est pas donné de manière libre et volontaire. Le consentement doit être informé, fondé sur une appréciation et une compréhension claire des faits, des implications et des conséquences futures d'une action. Afin de donner son consentement, la personne concernée doit être en possession de tous les faits pertinents au moment où le consentement est donné et être en mesure d'évaluer et de comprendre les conséquences d'une action. Elle doit aussi être consciente du droit de refuser de s'engager dans une action et/ou de ne pas y être contrainte (c'est-à-dire par des considérations financières, la force ou des menaces), et pouvoir exercer ce droit. Il y a des cas où le consentement peut ne pas être possible en raison d'une déficience intellectuelle et/ou d'un handicap physique, sensoriel, ou d'un trouble du développement (*Notes de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 3ème édition, 2022, p.12*).

Employé des fournisseurs principaux des services

Un « employé de fournisseur principal » est un travailleur employé ou recruté par un fournisseur principal chargé d'approvisionner le projet en fournitures et matériaux, et sur lequel le fournisseur principal exerce un contrôle, notamment sur la nature des tâches qu'il effectue, ses conditions de travail et son traitement (*PGMO PACTDIGITAL, 2022, p.5*).

Enfant

L'article premier de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant définit un enfant comme : « *tout être humain âgé de moins de 18 ans* ». La Circulaire du Secrétaire général des Nations Unies sur les dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels du 9 octobre 2003 (ST/SGB/2003/13) définit également l'enfant comme toute personne âgée de moins de 18 ans et interdit expressément toute relation sexuelle avec un enfant, quel que soit l'âge de la majorité ou du consentement dans le pays considéré (*Notes de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 3ème édition, 2022, p.6*).

Exploitation sexuelle

Le fait de profiter ou de tenter de profiter 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 (*Notes de bonnes pratiques de la Banque mondiale, p.7*).

Faveurs sexuelles

Une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation (*Code de bonnes pratiques du PUDTR, p.9*).

Grief

Expression orale ou écrite 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 personnes affectées par le projet (PAP) et/ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet (*MGP-Travailleurs du Projet SOLEER, p7*).

Est un préjudice subi donnant droit d'agir en justice. Il est directement lié aux activités du projet. Les parties prenantes et principalement les personnes affectées ont le droit de se plaindre si les normes et/ou les accords convenus ne sont pas respectés (*MGP PRECEL, p3*).

Harcèlement sexuel

Situation dans laquelle un comportement non désiré à connotation sexuelle, s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement, survient avec pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et, en particulier, de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Il peut se manifester par des avances sexuelles importunes, des demandes de faveurs sexuelles, et peut intervenir dans le cadre d'activités menées en ligne ou de communications mobiles, ainsi qu'en personne (*Notes de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 3ème édition, 2022, p.7*).

Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au Projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au Projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le Projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce (*PGMO PACTDIGITAL, 2022, p.6*).

Plainte

Une plainte est une 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

sujets relatifs aux interventions du projet tel 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 vis-à-vis de 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 plaignants. Ceci inclus les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, etc.). Dans le cadre du PACTDIGITAL, la plainte désigne l'expression d'insatisfaction par rapport à une inaction, un désaccord d'un individu ou d'un groupe de personnes par rapport à la mise en œuvre du projet.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du Projet tel 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 vis-à-vis de 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 plaignants. 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 d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel (EAS HS) etc.).

On distingue plusieurs types de plaintes notamment :

- ✓ les plaintes opérationnelles : ce sont les plaintes liées à la mise en œuvre des activités du projet ;
- ✓ les plaintes plus sensibles ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de droit, l'exploitation et abus sexuel (EAS), le harcèlement sexuel (HS), les violences contre les enfants (VCE), la concussion, la corruption ;
- ✓ les plaintes malveillantes : ce sont les plaintes opportunistes dont les auteurs mêmes reconnaissent qu'elles sont fausses. Elles peuvent être motivées par la recherche d'un gain ou par un ressentiment personnel ;
- ✓ les plaintes anonymes : une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des plaintes. Elles comprennent également les plaintes transmises par voie orale ou au téléphone, etc.

Plaignant

« Celui qui se plaint de quelque chose » ou « qui porte plainte ». C'est 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 (*MGP ECOTEC, p.6*). C'est une partie prenante du projet (individu ou groupe) qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le projet, qu'elle veut voir traiter et/ou résoudre par le projet (*MGP PRAPS II, p5*).

Travailleur contractuel

Un « travailleur contractuel » est un travailleur employé ou recruté par un tiers pour effectuer des travaux ou fournir des services se rapportant aux fonctions essentielles du projet, lorsque ce tiers exerce un contrôle sur la nature des tâches, les conditions de travail et le traitement du travailleur du projet. Dans ces circonstances, la relation de travail existe entre le tiers et le travailleur du projet, même lorsque le travailleur du projet exerce en permanence des activités du projet (*MGP ECOTEC, p.6*).

Travailleur direct

Un « travailleur direct » est un travailleur avec lequel l’Emprunteur a signé directement un contrat de travail et sur lequel il exerce un contrôle spécifique, notamment sur la nature des tâches qu’il effectue, ses conditions de travail et son traitement. Le travailleur est employé ou recruté par l’Emprunteur, rémunéré par l’Emprunteur et agit sur les instructions et sous le contrôle quotidien de l’Emprunteur (*MGP ECOTEC, P.6*).

Travailleur du projet

Selon la norme n°2 de la Banque mondiale, on entend par travailleurs, du projet :

a) Toute personne employée directement par l’Emprunteur (y compris le promoteur du projet et/ou les agences de mise en œuvre du projet) pour effectuer des tâches qui sont directement liées au projet (*travailleurs directs*) ;

b) Les personnes employées ou recrutées par des tiers¹ pour effectuer des travaux liés aux fonctions essentielles² du projet, indépendamment de la localisation de ces travaux (*travailleurs contractuels*) ;

c) Les personnes employées ou recrutées par les fournisseurs principaux de l’Emprunteur³ (*employés des fournisseurs principaux*) et

d) Les membres de la communauté employés ou recrutés pour travailler sur le projet⁴ (*travailleurs communautaires*).

Victime/Survivant(e)

C’est la personne ayant subi une violence basée sur le genre. Les termes « Victime » et « Survivant (e) » sont interchangeables. « Victime » est un terme souvent utilisé dans les domaines juridique et médical. « Survivant (e) » est le terme généralement plus utilisé dans les secteurs d’appui psychosocial, car il est plus flexible. (*PGMO PACTDIGITAL, 2022, p.6*).

Viol

Pénétration non consensuelle si légère soit-elle du vagin, de l’anus, de la bouche ou tout autre partie du corps avec un pénis, ou tout autre objet. (*Mécanisme de gestion des plaintes des Travailleurs du PUDTR 2024, p viii*)

Violences Basées sur le Genre

Tout acte ou attitude nuisible/préjudiciable perpétré contre une personne ou un groupe de personnes en raison de leur sexe, de leur genre (*Lexique des concepts usuels du secteur de l’action sociale au Burkina Faso, juin 2024, p62*).

Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d’une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d’autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (*Notes de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 3ème édition 2022, p.9*). Les principaux types de violences basées sur le genre sont les suivants : **le viol, la violence sexuelle, l’exploitation sexuelle, l’abus sexuel, le harcèlement sexuel, faveur sexuelle, agression physique, privations de ressources**

¹ «Les tiers» peuvent être des prestataires et fournisseurs, des sous-traitants, des négociants, des agents ou des intermédiaires »

² Les «fonctions essentielles» d’un projet désignent les processus de production et/ou de services indispensables à la réalisation d’une activité spécifique sans laquelle le projet ne peut pas se poursuivre .

³ Les «fournisseurs principaux» sont les fournisseurs qui, sur une base continue, approvisionnent directement le projet en fournitures ou matériaux dont il a besoin pour remplir ses fonctions essentielles .

⁴ Voir paragraphe 34 de la NES n°2 de la Banque mondiale

(économiques), d'opportunités ou de service, violences psychologiques/affectives, violences contre les enfants, etc...

Violences contre les enfants :

La violence contre les enfants recouvre de multiples formes à savoir les violences physiques, psychologiques, sexuelles, négligences. Ces violences ont toutes des conséquences pour les enfants qui en sont victimes et sont toutes punies par la loi. Elles entraînent un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant, sa survie, son développement ou sa dignité dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. La violence est omniprésente dans la société où les enfants grandissent. Elle est intégrée aux normes économiques, culturelles et sociétales dont est pétri l'environnement de l'enfant. (PGMO PACTDIGITAL 2022, p7).

Violences faites aux enfants

Violence et négligence envers toute personne de moins de 18 ans qui concernent toutes les formes de mauvais traitement physique et/ou affectif, de sévices sexuels, de négligence ou de traitement négligent, ou d'exploitation commerciale ou autres, entraînant un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant, sa survie, son développement ou sa dignité dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. C'est le fait également d'exposer l'enfant au spectacle de violence entre partenaire intime (*Lexique des concepts usuels du secteur de l'action sociale, juin 2024, page 62*).

Violence psychologique/affectives

L'infliction d'une douleur ou un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitation indésirée, remarques, gestes ou mots écrits de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc. (*Mécanisme de gestion des plaintes des Travailleurs du PUDTR 2024, p x*).

Violence sexuelle

Toute forme de contact sexuel non consensuel même s'il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l'attouchement des organes génitaux et des fesses (*Mécanisme de gestion des plaintes des Travailleurs du PUDTR 2024, p viii*).

I- CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Gouvernement du Burkina Faso a signé un accord de crédit avec la Banque mondiale pour la mise en œuvre du Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL). Il est placé sous la tutelle technique du Ministère de la Transition Digitale, des Postes et des Communications Electroniques et celle financière du Ministère de l'Economie et des Finances.

Il ambitionne de créer les conditions pour une transformation digitale accélérée, inclusive et harmonisée. Il capitalisera les résultats des actions entreprises en matière de développement de l'économie numérique.

L'objectif de développement du Projet est « **d'améliorer la disponibilité, l'accessibilité et l'appropriation des services numériques au Burkina Faso** ».

Pour une durée de cinq (5) ans, le PACTDIGITAL couvre l'ensemble du territoire national tout en tenant compte des impératifs sécuritaires. Il est structuré autour de cinq (5) composantes : (i) extension de la connectivité numérique pour l'inclusion numérique, (ii) accélération de la transformation numérique des services publics, (iii) développement des compétences, de l'innovation et de l'expertise numériques, (iv) coordination et gestion du projet, et (v) réponse d'urgence contingente. Une Unité de Gestion du Projet (UGP) a été mise en place.

En effet, dans la mise en œuvre du projet, il est prévu la pose de 335 km de fibre optique, la connectivité à large bande dans les institutions publiques à travers l'interconnexion de nouveaux bâtiments au RESINA (bâtiments administratifs, structures d'enseignements secondaire et supérieur, centres de recherche et structures de santé), la construction des hôtels de télécommunications abritant des points de convergences des différents réseaux de télécommunications, la construction de datacenters, la construction et réfection des infrastructures d'hébergement des plateformes ; l'installation des infrastructures de formation, d'accueil et d'accès aux services numériques, l'expansion du réseau d'accès à large bande dans deux cent cinquante (250) localités (villages, chefs-lieux de communes rurales) non connectés, le renforcement de l'environnement propice à la fourniture des services publics numériques et le financement des activités liées à l'acquisition de matériels, de logiciels et à l'assistance technique afin de renforcer les bases techniques d'une administration électronique sécurisée ainsi que la capacité de traitement, de stockage et de diffusion des plateformes digitales.

A ce titre, la mise en œuvre de ces activités entraînera des risques et des impacts environnementaux et sociaux négatifs importants : (i) *les pertes de terres et autres biens d'intérêt économique (hangars de commerces, ateliers divers, portions de champs, arbres fruitiers,)* ;(ii) *les risques de perte de biens d'intérêt culturel* ; (iii) *les risques de conflits sociaux par suite de divergence sur les choix des sites des infrastructures et des modalités de gestion* ; (iv) *les risques de propagation du VIH/SIDA, des IST et du COVID-19* ; (v) *les risques d'exploitation et d'abus sexuels et de harcèlement sexuel ainsi que les risques de travail des enfants* (vi) *les risques de grossesses indésirées* (vii) *les risques d'exacerbation de la situation des personnes vulnérables y compris les PDI* ; (viii) *les risques d'accidents de chantiers et d'accidents de circulation* ; (ix) *les risques de perturbation de réseaux d'eau potable, d'électricité, d'internet et de téléphonie fixe* ; (x) *les risques de pollution des eaux et des sols par les déchets solides et liquides des bases-vies et des chantiers* ; (xi) *les pollutions de l'air*

par le fait d'émission des poussières, gaz et odeurs des chantiers ; (xii) la perte de végétation naturelle du fait des emprises des travaux.

De ce fait, il est nécessaire d'instaurer des conditions de transparence indispensables à l'établissement d'un climat de confiance et de respects réciproques entre le projet PACTDIGITAL et les parties prenantes engagées dans sa mise en œuvre. D'où l'élaboration du présent Manuel de Mécanisme de Gestion des Plaintes des Parties Prenantes et des Travailleurs (MGP-PP & MGP-T) pour compléter les prescriptions du PEES, du PMPP et des PGMO qui servira de guide pour la prévention et de gestion des plaintes et permettra aux différentes parties prenantes d'exprimer leurs griefs éventuels et de dénoncer tout acte d'abus et/ou de violation de droits. Il traite du mécanisme de gestion des plaintes des parties prenantes du projet conformément à la NES n°10 d'une part, et d'autre part, du mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs du projet conformément à la NES n° 2 du Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale.

Il s'appuie sur un processus inclusif, transparent et compréhensif, approprié sur le plan culturel et aisément accessible à toutes les parties prenantes. Il s'inscrit également d'un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer parfois les interventions de l'Unité de Gestion du Projet (UGP).

Aussi, pour la mise en œuvre du projet et selon les exigences et procédures de la Banque mondiale, le projet doit se doter d'un manuel de gestion des plaintes assorties de son plan d'actions.

II- METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MGP-PP & MGP-T

Une recherche documentaire relative à l'élaboration du présent MGP a été faite sur la base de la consultation des documents du projet, notamment les instruments de sauvegardes environnementales et sociales à savoir le CGES, le CPR, les PGMO, le PMPP ainsi que les MGP (MGP-PP & MGP-T) des projets sous financements de la Banque mondiale. Cette revue documentaire a permis l'élaboration de la version provisoire du manuel qui a été soumis à la Banque mondiale et aux parties prenantes. Un atelier a été organisé le 10 janvier 2025 par le Projet avec les parties prenantes en vue d'examiner et d'amender le document provisoire et a connu la participation des spécialistes en développement social et expert VBG d'autres projets sous financement de la Banque mondiale à savoir le Projet d'Urgence de Développement Territorial et de Résilience (PUDTR), le Programme de Résilience du Système Alimentaire en Afrique (PRSA), le Programme d'Identification Unique pour l'intégration Régionale et l'inclusion en Afrique de l'Ouest (WURI), et l'Agence Nationale des Evaluations Environnementales (ANEVE).

Un rapport final intégrant les différents amendements et commentaires formulés a été préparé et soumis à la Banque mondiale, partenaire Financier et Technique du projet pour approbation et archivage.

III- OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES PARTIES PRENANTES ET DES TRAVAILLEURS (MGP-PP & MGP-T)

Le mécanisme de gestion des plaintes est un cadre à la fois stratégique et opérationnel qui rappelle et encadre le rôle des différentes parties prenantes. La mise en place du mécanisme

de gestion des plaintes est un atout important dans un Projet. Il permet de prévenir, de gérer avec efficacité et efficience, les situations conflictuelles qui peuvent survenir pendant la mise en œuvre des activités du Projet. Dans le cadre du PACTDIGITAL, le MGP vise à fournir aux personnes, aux communautés, et aux travailleurs qui se sentent lésés par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes, doléances, réclamations, demandes d'informations et préoccupations afférentes au projet. Ainsi, l'objectif global du présent mécanisme de gestion des plaintes est de s'assurer que les préoccupations, plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions des parties prenantes et des travailleurs impliqués dans la mise en œuvre du projet soient promptement reçues, enregistrées, analysées et traitées sans frais ni rétribution.

Le MGP vise également à garantir la transparence et la responsabilisation du projet dans sa mise en œuvre par le biais des moyens ci-après :

- ✓ la résolution des conflits à l'amiable, dont l'objectif est d'établir un dialogue entre le plaignant et le Projet, et de favoriser d'autres voies que l'action en justice afin de permettre aux plaignants de faire valoir leurs droits. Sauf les cas des incidents VBG qui sont exclus d'une résolution à l'amiable ;
- ✓ la détection des causes des problèmes soulevés et la prise des actions ou de mesures correctives et/ou préventives afin d'éviter une aggravation qui pourrait aller au-delà du contrôle du projet ;
- ✓ l'examen de la conformité, dont l'objectif est de s'assurer que le Projet s'est conformé aux politiques appropriées de la Banque mondiale et à la réglementation nationale.

D'autre part, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

- ✓ donner l'opportunité aux parties prenantes de faire part de leurs préoccupations concernant les actions du Projet ;
- ✓ établir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation entre les parties prenantes ;
- ✓ fournir au travailleur un cadre clair et transparent pour répondre aux préoccupations liées au processus de recrutement et à l'exercice du travail ;
- ✓ accroître la prise de conscience des travailleurs sur le projet et leurs implications dans le projet ;
- ✓ offrir aux employeurs (UGP, Agences, entreprises et sous-traitants) et aux employés (employés directs, employés indirects) ainsi qu'à toutes autres personnes concernées, un cadre de recours de proximité pour le règlement des griefs et éviter qu'ils ne se développent en conflits ;
- ✓ renforcer la capacité des parties prenantes du Projet à défendre leurs droits, à traiter et résoudre les conflits éventuels à différents niveaux ;
- ✓ établir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation entre les parties prenantes ;
- ✓ s'assurer que les préoccupations, doléances, griefs/plaintes venant des parties prenantes sont enregistrées et traitées dans les délais raisonnables ;
- ✓ mettre à la disposition des personnes touchées (affectées) par le projet, y compris les femmes, les personnes déplacées internes (PDI), les groupes vulnérables et les autres parties prenantes des canaux de communication appropriés, adaptés et accessibles pour soumettre leurs doléances, préoccupations, plaintes ou demande d'informations

- ✓ promouvoir la bonne gouvernance à la base entre le Projet et les différentes parties prenantes ;
- ✓ favoriser une communication et la confiance entre employeurs, employés, et communautés villageoises avoisinantes des chantiers et éviter des conflits entre les intervenants et les communautés riveraines lors de l'exécution des activités sur le terrain;
- ✓ prévenir les cas d'exploitations, abus et harcèlement sexuels (EAS/HS) et s'assurer que les cas avérés puissent être recueillis et gérés sur la base d'une approche centrée sur les survivant-es ;
- ✓ prévenir les incidents et abus de tout genre (fraude, corruptions, y compris des actes liés aux Violences Basées sur le Genre, les Violences Contre les Enfants, les Exploitations, Abus Sexuels et Harcèlement Sexuel au sein des communautés bénéficiaires et des instances de gestion du projet) ;
- ✓ accompagner, soutenir et orienter les survivant-e-s de VBG, EAS/HS et VCE vers les services spécialisés de prise en charge des cas ;
- ✓ susciter un comportement responsable du personnel du PACTDIGITAL, les partenaires de mise œuvre du projet et de leurs prestataires à la hauteur de la confiance placée en eux et rendre les communautés et les partenaires plus attentifs aux comportements exigés dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités ;
- ✓ établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun ;
- ✓ promouvoir la bonne gouvernance à la base entre le Projet et les différentes parties prenantes ;
- ✓ établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relatives aux VGB notamment celles liées aux exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) sur la base d'une approche centrée sur les besoins des survivantes et des survivants ;
- ✓ établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations qui respecte le principe d'anonymat et de confidentialité (en particulier les cas des allégations de EAS/HS), en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- ✓ s'assurer que le projet répond aux préoccupations des parties prenantes (en particulier les groupes vulnérables) concernant les risques et les impacts environnementaux et sociaux ;
- ✓ établir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux travailleurs de soumettre leurs plaintes et d'éviter les litiges ;
- ✓ favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes non sensibles que l'on peut faire recours à la justice ;
- ✓ assurer la durabilité des interventions du projet et son appropriation par les parties prenantes ;
- ✓ traiter les problèmes systémiques de manière pro-active dès leur apparition en impliquant les parties prenantes réellement concernées, afin d'anticiper la survenue des conflits, d'instaurer et de maintenir un climat de confiance entre le projet et les différentes parties prenantes ;
- ✓ donner des éclaircissements suite à des demandes d'information ;
- ✓ recueillir et traiter les , doléances, réclamations, et préoccupations des travailleurs du Projet ;

- ✓ limiter les risques inévitablement associés à une action en justice ;
- ✓ montrer les voies de recours d'appel au plaignant en cas d'insatisfaction du traitement de sa plainte ;
- ✓ minimiser la mauvaise publicité, éviter / minimiser les retards dans l'exécution des travaux;
- ✓ donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.

Ce mécanisme n'est pas conçu pour remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Ce mécanisme admettra également le dépôt et l'examen de plaintes anonymes.

Toutefois, il permet d'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes et des travailleurs soient promptement écoutées, analysées et traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

IV- PORTEE DU MGP ET TYPOLOGIE DES PLAINTES

La portée du mécanisme de gestion des plaintes (MGP-PP & MGP-T) peut être appréhendée à travers les causes qui génèrent les plaintes et la typologie des plaintes elles-mêmes.

Les causes des plaintes peuvent être diverses. Il convient de les détecter avec précision afin de cerner le vrai problème et entrevoir des solutions adéquates.

4.1 Causes des plaintes

Les causes des plaintes sont diverses et il convient de les détecter avec précision afin de cerner le problème réel et entrevoir des solutions appropriées et efficaces.

Les principales causes des plaintes ou de conflits sont entre autres :

- ✓ le mécontentement ou désaccord des parties prenantes sur le choix des bénéficiaires ;
- ✓ l'absence de consensus sur le choix des sites d'investissement ou de réalisation des infrastructures ;
- ✓ la rétention d'information, défaut de communication, désinformation ;
- ✓ la non-implication (exclusion) des travailleurs ou des parties prenantes à la prise de décisions ;
- ✓ non-respect des clauses des codes de bonne conduite ;
- ✓ mauvaise gestion des ressources et les détournements ;
- ✓ les conflits d'intérêts ;
- ✓ les interférences politiques, le favoritisme ;
- ✓ les atteintes aux populations riveraines du fait des travaux de construction ;
- ✓ le désaccord des parties prenantes sur le processus de recrutement du personnel technique ou des consultants ;
- ✓ les retards/non-paiement des salaires des travailleurs ;
- ✓ non-respect des périodes de congés ;
- ✓ l'iniquité dans le traitement salarial ;
- ✓ le mécontentement ou désaccord des bénéficiaires sur les activités de formations et de sensibilisation ;
- ✓ le non-respect des normes d'hygiène, santé et sécurité au travail ;
- ✓ le non-respect des textes et lois sociales ;
- ✓ le non-respect des procédures de passation des marchés ;

- ✓ le harcèlement sexuel ;
- ✓ la qualité des différentes prestations ;
- ✓ le mécontentement issu des prises de terre suite aux impacts physiques et économiques
- ✓ les actes de violences basées sur le genre en lien avec les activités du projet ;
- ✓ etc.

4.2 Typologie des plaintes

Les plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes de chaque sous-projet. Ces plaintes peuvent être classées en deux grandes catégories : les plaintes non sensibles ou ordinaires et celles sensibles.

Plaintes non sensibles ou ordinaires

Cette catégorie regroupe les plaintes relatives aux :

☞ *Type 1 : Requêtes : demande d'informations, doléances et réclamations.*

Dans l'exécution du Projet, des demandes de tout genre peuvent être adressées au projet. Il s'agit entre autres : i) *des demandes d'informations* relatives au processus de réinstallation, aux opportunités offertes en termes d'emploi, etc. ii) *des doléances* peuvent concerner les demandes d'aide liées aux interventions du projet. C'est pourquoi, les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliquées aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions ; iii) *des réclamations* qui peuvent porter sur les points suivants : le non-respect des mesures convenues dans les Plan d'Action de Réinstallation (PAR)) les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) chantier et les Plans d'Hygiène Qualité, Sécurité et Environnement (PHQSE), la réinstallation des populations si nécessaire, le processus d'acquisition des terres, le recensement des biens et des personnes affectées, les conflits de propriété, les compensations des différentes pertes de biens.

☞ *Types 2 : Plaintes liées à la gestion environnementale et sociale :*

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

❖ **Réinstallation**

- ✓ le non-respect des mesures convenues dans les Plans d'Action de Réinstallation (PAR) ;
- ✓ les longs délais dans le paiement des compensations ou dans le remplacement d'un bien foncier ou d'une infrastructure privée ou publique ;
- ✓ la destruction de biens sans compensation préalable ;
- ✓ les plaintes relatives à l'exclusion de certaines personnes des bénéficiaires du Projet
- ✓ les plaintes relatives à la non prise en compte des mesures de mitigation des impacts négatifs du Projet ;
- ✓ la non compréhension/acceptation des critères d'éligibilité par les populations riveraines ;
- ✓ des erreurs/désaccords dans l'identification des personnes affectées par le Projet (PAP) ;
- ✓ des désaccords sur l'évaluation des biens et le montant des compensations ;
- ✓ des problèmes familiaux ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la compensation d'un bien donné ;

- ✓ des conflits sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
 - ✓ des conflits entre Personnes Affectées par le Projet (PAP) et populations hôtes le cas échéant ;
 - ✓ désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation ; type d'habitat proposé ; caractéristiques de la parcelle de réinstallation, etc.) ;
 - ✓ expropriations sans dédommagement ;
 - ✓ exclusion des personnes vulnérables ;
 - ✓ omissions de biens et/ou patrimoines lors de l'opération de recensement des personnes et des biens ;
 - ✓ erreurs sur les identités des personnes affectées par le projet lors de l'inventaire des biens ;
 - ✓ sous-évaluation des biens perdus ;
 - ✓ absence de consensus sur les barèmes pour l'évaluation des indemnisations ;
 - ✓ conditions de réinstallation (sites inappropriés, non-respect des mesures de réinstallation, etc.) ;
 - ✓ processus d'acquisition des différents sites (sites non sécurisés, sites grevés de charge c'est-à-dire don, hypothèque, location, etc.) devant abriter les infrastructures dédiées aux activités des micro-projets ;
 - ✓ mauvaise implantation géographique des sites dédiés aux activités (site situé dans une forêt classée ou situé à proximité d'un site sacré) ;
 - ✓ contestation sur la propriété (ou limites) des sites des micro-projets ;
 - ✓ droits de propriété : les problèmes de succession en termes d'héritage, l'appropriation d'un bien commun (infrastructure communautaire par exemple), l'appropriation d'un capital de production mis en place par plusieurs personnes (terres familiales par exemple) ;
 - ✓ la perte ou l'affectation de biens physiques (terrains, arbres fruitiers productifs ou non, cultures, patrimoines culturels et cultuels (église, mosquée, temple, site sacré) , bâtiments et infrastructures comme les maisons, les hangars, les latrines, les clôtures, les kiosques, etc.;
 - ✓ la perte de sources de revenus liées à diverses perturbations.
- ❖ **Suivi du PGES ;**
- ✓ accaparement de ressources devant être mises à la disposition des populations (bois de défriche, eaux) par les entreprises ;
 - ✓ étendue et durée des travaux excédant les délais prévus avec pour conséquences la perturbation des activités économiques et la perturbation de la circulation ;
 - ✓ dommages matériels (impacts sur des biens privés) ;
 - ✓ augmentation des risques d'accidents du fait de la circulation des engins de chantier et impliquant des hommes ou des animaux ;
 - ✓ nuisances de toutes sortes, pollutions ;
 - ✓ manquements des entreprises à l'égard des populations ;

- ✓ conflits entre travailleurs du Projet et populations riveraines pour diverses raisons
- ✓ non-respect des mesures convenues dans les Plans de gestion environnementale et sociale (PGES), les PGES-chantier (PGES-C) et les PHQSE (Plan d'Hygiène Qualité, Sécurité et Environnement) ;
- ✓ non recrutement de la main d'œuvre locale pour les travaux de chantier ;
- ✓ le non-respect des normes et valeurs socio-culturelles (Us et coutumes, religion) des zones d'implantation des sites par les ouvriers ou les entrepreneurs de l'entreprise en charge des travaux.

☞ **Types 3 : Plaintes liées aux travaux et prestations**

Il s'agit entre autres des plaintes liées aux aspects suivants :

- ✓ absence de contrat de travail ;
- ✓ non-paiement des salaires des employés, aussi bien pour les travailleurs permanents que pour les travailleurs temporaires ;
- ✓ retards/arriérés des salaires des travailleurs du Projet la gestion des ressources naturelles limitées ;
- ✓ retards / non-paiement des salaires des travailleurs ;
- ✓ non compensation des heures supplémentaires.;
- ✓ heures de travail non comptabilisées le processus de sélection des prestataires ;
- ✓ la qualité des prestations, le paiement des contrats formels ;
- ✓ la gestion ou le comportement des travailleurs des entreprises, des sous-traitants, etc. ;
- ✓ les actions des entreprises en charge des travaux en rapport avec les communautés riveraines ;
- ✓ les dommages matériels sur les biens et les personnes (travailleurs et populations locales) occasionnés durant les travaux,
- ✓ Procédures liées à la passation des marchés.

☞ **Types 4 : Plaintes liées à la violation du code de conduite**

Il s'agit spécifiquement des cas suivants :

- ✓ les cas de corruption, de concussion, de fraude, délit d'apparence;
- ✓ les cas de violence basée sur le genre (VBG) tels que le viol, la violence sexuelle, la violence physique, la violence économique (privation de ressources) et plus précisément les cas d'exploitation et abus sexuels (EAS) et de harcèlement sexuel (HS);
- ✓ l'embauche de mineur-e-s sur les chantiers ou violence contre les enfants (VCE) ;
- ✓ violation/non-respect des Us et coutumes des zones d'intervention du Projet y compris des profanations des sites sacrés ;
- ✓ les cas d'incidents et accidents (hommes et animaux).

Les plaintes de **type 1, 2 et 3** sont des plaintes de nature non sensibles. Par contre, les plaintes de **type 4** sont des plaintes de nature sensible, pour lesquelles le traitement se fera de manière confidentielle et sans risques pour les usagers.

Ces quatre types de plaintes énumérées peuvent être directement ou indirectement liés au projet.

NB : un dispositif garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte gratuite à la dignité des survivant-e-s.

4.3 Validité d'une plainte

Pour être valide et acceptée, toute plainte doit se rapporter aux engagements pris par PACTDIGITAL dans le cadre de ses activités ou des questions qui relèvent de son champ opérationnel conformément au mécanisme de gestion décrit dans les PGMO et le PMPP. Il revient aux instances de gestion des plaintes d'effectuer les vérifications sur la base d'éléments pertinents (champ d'application et exclusion) permettant d'établir le lien éventuel de la plainte avec le projet.

4.4 Usagers du mécanisme/qualité du plaignant

Les personnes susceptibles d'exprimer des griefs ou réclamations dans le cadre de l'exécution du PACTDIGITAL sont les personnes morales ou physiques ayant connaissance d'un abus ou s'estimant lésées dans le cadre de la mise en œuvre des activités du Projet.

4.5 Principes fondamentaux du MGP

Un certain nombre de principes fondamentaux sous-tendent le MGP. Ils sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1 : Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none"> • Impliquer toutes les parties prenantes (populations bénéficiaires ou groupes d'usagers, les travailleurs, partenaires de mise en œuvre) à chaque étape du processus d'implémentation du MGP, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre • Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes • Intégrer pleinement le MGP à la mise en œuvre du projet • Évaluation, en passant par la mise en œuvre • Consulter spécifiquement les femmes et les filles (en petits groupes séparés et animés par des femmes) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures 	<ul style="list-style-type: none"> • % des parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du MGP • Nombre désagrégé (homme, femme) de personne ayant participé aux consultations • Nombre de PV de mise en place de comité de gestion des plaintes • Nombre de comités mis en place dans les zones d'intervention du projet • Nombre de rapport de session des comités de gestion des plaintes

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
	de gestion des plaintes liées aux EAS/HS <ul style="list-style-type: none"> • Consulter les travailleurs du projet pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes 	
Sécurité/confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> • Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire • Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensible (EAS/HS) • Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles 	Nombre de dénonciations réelles des cas de VBG, EAS/HS Existence d'un dispositif d'enregistrement et de sécurisation des plaintes et de protocole d'accès clair et connus de tous
Présentation de toutes les options aux plaignants	<ul style="list-style-type: none"> • Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de plaintes enregistrées et traitées par niveau • Nombre de plaintes ayant fait l'objet de recours Judiciaire
Mise en contexte et pertinence	<ul style="list-style-type: none"> • Localiser le MGP de façon qu'il soit adapté au contexte, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre • Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels, les travailleurs et autres parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des structures et procédures du MGP adaptées ou conformes aux modalités de gouvernance locale
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles et 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, les personnes exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de sessions d'information/sensibilisation sur le MGP • Nombre de canaux utilisés pour le dépôt des plaintes • Proportion de plaintes soumises par les groupes défavorisés ou vulnérables

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Impartialité /objectivité/ Neutralité	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage des membres de l'équipe de gestion des plaintes récusé • Nombre de recours contre les décisions du comité de gestion des plaintes
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> • Informer 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 • Communiquer 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 • Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de sessions d'information/sensibilisation sur le MGP • Nombre de canaux utilisés pour la diffusion du MGP • Pourcentage des parties prenantes connaissant le MGP et la majorité des options qui leurs sont offertes. • Pourcentage des parties concernées informées de l'évolution du traitement des plaintes les impliquant • % des parties prenantes qui connaissent toutes les options de plaintes ; • % des parties prenantes qui se sont bien appropriées le MGP.
Prévisibilité/Rapidité :	<ul style="list-style-type: none"> • Réagir promptement à tous les plaignants • Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape • Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes 	Pourcentage des plaintes réglées dans les délais
Simplicité	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes 	Pourcentage des parties prenantes maîtrisant le fonctionnement du mécanisme de gestion des Plaintes
Rétroactivité	<ul style="list-style-type: none"> • Retourner les informations aux parties prenantes sur les plaintes les concernant 	Pourcentage des parties prenantes satisfaites de la communication autour de la gestion des plaintes les concernant
Approche centrée sur les survivants et survivantes d'EAS/HS	Toute action de réponse et de prévention concernant les cas d'EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur la victime dans laquelle les choix, les besoins, la	Pourcentage des plaintes de VBG reçues référées vers les services de prise en charge dans les délais impartis.

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
	sécurité et le bien-être de la victime 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 de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.	
Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	Considérations concernant les enfants : Tous les principes directeurs 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 l'enfant à des risques supplémentaires	Pourcentage des plaintes liées aux enfants traitées dans les délais impartis

Source : Équipe d'élaboration du MGP PACTDIGITAL, décembre 2024

4.6 Champs d'application et exclusion

Le présent MGP concerne l'ensemble des composantes d'activités du Projet. Il couvre d'une part toutes formes de griefs et plaintes des parties prenantes visées dans la NES n°10 liées au Projet à l'exception des plaintes liées à la réinstallation involontaire (MGP des parties prenantes) et d'autre part, les plaintes liées à la gestion de la main d'œuvre et aux conditions de travail telles que prévues dans les procédures de gestion de la main d'œuvre définies dans la NES n° 2 (MGP des travailleurs).

Les plaintes peuvent être directement ou indirectement liées au projet. Elles peuvent toucher soit les activités du Projet proprement dites, soit les différents acteurs de mise en œuvre du Projet, incluant les contractuels ou prestataires engagés dans le cadre du projet et exécutant des activités du projet.

4.7 Modes de règlements

La médiation et le règlement à l'amiable seront privilégiés pour les plaintes non sensibles ; toutefois, la voie judiciaire peut être utilisée par le plaignant après avoir épuisé toutes les voies de recours prévues par le présent MGP. **En ce qui concerne les plaintes sensibles notamment les EAS/HS, aucun règlement à l'amiable n'est possible**, mais leur traitement doit prendre en compte le consentement libre et éclairé des survivants (es).

V- MODALITES ET FONCTIONNEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

5.1 Mécanisme de gestion des plaintes des parties prenantes (MGP-PP)

En vue d'assurer une gestion de proximité des plaintes/réclamations, le présent MGP s'appuiera sur un organigramme à trois (03) niveaux conformément au descriptif contenu dans les instruments de sauvegardes environnementales et sociales (PMPP, PGM0) du Projet. Ces trois (3) niveaux se présentent comme suit :

- **Niveau 1** : Comité Villageois de Gestion des plaintes (COVGP) ;
- **Niveau 2** : Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) ;
- **Niveau 3** : Cellule de gestion des plaintes au sein de l'UGP avec comme points focaux, les spécialistes Sauvegardes E&S.

Ces instances de gestion des plaintes seront mises en place dans le cadre de la réalisation des travaux de génie civil prévus dans le cadre des composantes 1, 2, et 3, où il est prévu des investissements physiques de construction ou de réhabilitation d'infrastructures.

Pour les plaintes, réclamations, doléances et préoccupations, un numéro WhatsApp sera créé.

5.1.1 Instances de gestion des plaintes

5.1.1.1 Premier niveau de gestion des plaintes : Comités Villageois de Gestion des Plaintes (COVGP)

Des comités locaux de gestion des plaintes seront mis en place par arrêté du Président de la Délégation Spéciale (PDS) dans chaque village de mise en œuvre du projet. Toutes les plaintes et réclamations seront enregistrées au niveau du comité local installé.

Ces comités seront chargés d'analyser les plaintes à la base, les traiter dans un délai de cinq (5) jours et transmettre les cas non résolus au niveau communal dans un délai de sept (7) jours. L'UGP en assurera le suivi de la mise en œuvre et la documentation. Le projet établira plusieurs points d'entrée au niveau local pour recevoir les plaintes non sensibles (EAS / HS). Il peut s'agir de femmes de confiance ou de prestataires de services qui ont été reconnus sûrs et accessibles lors de consultations spécifiques avec des femmes et des filles. Leur rôle consiste uniquement à orienter les survivants du EAS/HS vers les services locaux de lutte contre la VBG selon la cartographie des prestataires de services VBG du projet

Le comité villageois de gestion des plaintes sera composé de :

- ✓ un (e) président (le Président du Comité Villageois de Développement au niveau village ou équivalent au niveau secteur) ;
- ✓ un (e) rapporteur (e) (le/la Secrétaire du CVD ou équivalent au niveau secteur) ;
- ✓ un (e) représentant (e) des jeunes ;
- ✓ une représentante des femmes au niveau du village ou du secteur ;
- ✓ un représentant des autorités coutumières ;
- ✓ deux représentants des PAP (homme et femme)

NB : le comité pourra faire appel à toute personne ressource pouvant apporter sa contribution dans la résolution du problème posé mais sa composition devra toujours être impaire afin de permettre de départager en cas de vote pour des décisions.

Ce comité est chargé (i) de recevoir et enregistrer les plaintes, doléances, préoccupations, réclamations, (ii) d'analyser les réclamations à la base, (iii) de procéder à des vérifications pour cerner les contours de la plainte, (iv) de traiter dans un délai de 05 jours en engageant avec le plaignant une négociation pour une résolution à l'amiable de la plainte, (v) transférer dans un délais de 7 jours les cas non résolus au niveau communal, (vi) établir les procès-verbaux ou rapports de sessions en trois exemplaires (un pour le plaignant, un pour le comité communal, et un pour l'UGP) , (vii) documenter les plaintes et les résolutions y compris les résolutions rejetées. Toutes les plaintes enregistrées et traitées feront l'objet de Procès-Verbal (PV) de conciliation transmis à la commission communale et au Projet pour archivage.

Concernant les plaintes EAS / HS, le rôle des membres du comité (deux (02) personnes (une femme et un homme) confirmées par les communautés comme dignes de confiance, engagées pour la défense des droits de la personne humaine et disponibles pour recevoir et référer les plaintes EAS/HS aux prestataires de service VBG/EAS/HS seront désignées comme points focaux et leur rôle se limitera à recevoir la plainte et à la renvoyer au prestataire de services local qui offrirait des services. Ce référencement ne se fera qu'avec l'accord et le consentement du/de la survivant-e La vérification et la gestion des plaintes EAS/HS seront effectuées par le prestataire de service VBG/EAS/HS et les deux membres du comité confirmés (homme et femme) au niveau local. Si les survivants souhaitaient utiliser la procédure administrative de gestion des plaintes, transférer la plainte au comité au niveau de l'UGP (quatrième niveau), qui gérerait la plainte (vérifier le lien avec le projet). Afin de renforcer la discrétion et la confidentialité du signalement ou la dénonciation des actes de VBG, l'UGP mettra à la disposition des communautés une ligne verte, joignable gratuitement à travers tous les réseaux mobiles.

En rappel, pour ce qui concerne les plaintes sensibles notamment les EAS/HS, aucun règlement à l'amiable n'est possible.

5.1.1.2 Deuxième niveau de gestion des plaintes : Niveau commune (CCGP)

Un Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) sera mis en place par arrêté du Président de la Délégation Spéciale (PDS) dans les différentes communes de mise en œuvre des activités du projet et traiter les plaintes qui n'ont pas abouti au niveau village ainsi que les nouvelles plaintes déposées directement au niveau de la commune par des plaignants. L'idéal serait de vérifier l'existence d'un comité de gestion des plaintes au sein de la commune, évaluer ses capacités et renforcer selon les besoins du PACTDIGITAL.

Pour ce qui est des plaintes VBG/VCE/EAS/HS le représentant du service de l'action sociale de la mairie ainsi que d'autres points d'entrés formés et désignés seront chargés d'enregistrer les plaintes VBG, EAS/HS, de déclencher la procédure de gestion applicable en référant aux prestataires de services VBG selon la cartographie qui sera établie et d'informer immédiatement l'UGP avec le consentement de le/la survivant-e.

Le comité communal de gestion des plaintes est composé comme suit :

- ✓ le préfet du département ou son représentant désigné (Président) ;
- ✓ l'agent de l'action sociale du service communal (**point focal VBG, EAS/HS, VCE**),

- ✓ un représentant du démembrement de l'ONAPREGECC ;
- ✓ un représentant des services techniques déconcentrés;
- ✓ une représentante des organisations féminines ;
- ✓ un représentant des organisations de jeunes ;
- ✓ un représentant des agences d'exécution s'il y a lieu ;

Le comité communal aura pour missions de/d' :

- ✓ recevoir, enregistrer les plaintes ;
- ✓ analyser les plaintes (étudier leur recevabilité, donner des feedbacks au (x) plaignants (es) ;
- ✓ tenir informer l'Unité de Gestion du Projet, dès réception de la plainte ;
- ✓ aider le projet à gérer et à corriger des erreurs d'inclusion et d'exclusion constatées dans la mise en œuvre de ses actions ;
- ✓ servir d'interface entre le PACTDIGITAL et les communautés d'intervention par rapport à la gestion des plaintes ;
- ✓ faire le feedback aux personnes ayant déposé la plainte et au grand public, clôture de la plainte, et recours aux tribunaux en dernier ressort ;
- ✓ faire le suivi et l'évaluation des actions et des mesures d'atténuation ;
- ✓ produire et transmettre régulièrement, chaque trois semaine, une synthèse des plaintes reçues, traitées et transférées à l'UGP ;
- ✓ archiver physiquement et/ou électroniquement la documentation ;
- ✓ engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ;
- ✓ établir les Procès-Verbaux (PV) ou rapports de session.

Les PV de conciliation seront établis pour toutes les plaintes et réclamations recueillies. Une copie des PV de conciliation sur chaque plainte traitée, sera archivée au niveau communal et les originaux des PV en même temps que les rapports des sessions de la commission au niveau de la coordination du Projet. Toutes les plaintes feront l'objet d'enregistrement dans le registre des plaintes disponible au niveau des villages, et la base de données gérée par les points focaux au niveau du projet.

En cas de besoin, le comité peut faire recours aux personnes ressources de la localité.

En rappel, pour ce qui concerne les plaintes sensibles notamment les EAS/HS, aucun règlement à l'amiable n'est possible.

NB : les copies des différents formulaires de plaintes ainsi que toute la documentation sur le processus de traitement et de résolution des plaintes enregistrées des niveaux villageois et communaux, sont transmises au moins une fois par mois au point focal du comité national, pour faciliter le suivi et la mise à jour régulière de la base de données.

5.1.1.3 : Troisième niveau : Cellule nationale de gestion des plaintes basée au niveau de l'UGP

L'UGP a mis en place une cellule interne de gestion des plaintes. Cette cellule est créée par une note de service de la Coordonnatrice. L'UGP peut être saisie directement pour des cas de plaintes de la part des tiers. Elle est composée des personnes ci-après :

- ✓ la Coordonnatrice du PACTDIGITAL qui assure la présidence ;
- ✓ le Spécialiste en sauvegarde environnementale de l'UGP ;
- ✓ le Spécialiste en développement social et genre de l'UGP ;
- ✓ le Spécialiste en communication de l'UGP ;
- ✓ le Spécialiste en suivi-évaluation de l'UGP ;
- ✓ le Spécialiste en gestion financière de l'UGP ;
- ✓ une assistante administrative ;
- ✓ un représentant des structures d'exécution ;
- ✓ un représentant du ministère en charge de la solidarité nationale.

La cellule peut faire appel à toute autre compétence jugée pertinente au sein de l'UGP ou auprès des autres acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet pour la résolution des plaintes qui leur seront adressées.

La cellule nationale de gestion des plaintes a pour rôle de :

- ✓ assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes ;
- ✓ veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes ;
- ✓ évaluer la nature et le coût des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ;
- ✓ négocier avec les PAP les modalités de règlement des indemnisations et liquider les indemnisations si nécessaires ;
- ✓ documenter et archiver conséquemment le processus de gestion des plaintes ;
- ✓ assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ;
- ✓ s'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ;
- ✓ analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP ;
- ✓ apporter tout appui nécessaire pour la bonne mise en œuvre du MGP ;
- ✓ assurer la visibilité et la communication autour des actions de plaintes ;
- ✓ transmettre à la Banque mondiale, une synthèse mensuelle et un bilan trimestriel des plaintes reçues, traitées et transférées ;
- ✓ rassembler les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;
- ✓ examiner et enquêter si nécessaire sur l'objet de la plainte ;
- ✓ rédiger les réponses destinées aux plaignants ;
- ✓ s'attacher à résoudre les questions qui donnent lieu à des réclamations sans délai ;
- ✓ centraliser et traiter de manière objective toutes les plaintes déposées y compris celles sur les plateformes numériques ;
- ✓ assurer la gestion des plaintes tout en respectant le principe de confidentialité et l'anonymat pour les plaintes sensibles telles que les cas d'EAS/HS ;
- ✓ assurer la documentation de toutes les plaintes non sensibles. Quant aux plaintes sensibles on se limitera à la date, lieu de l'incident, le lien de l'auteur présumé avec le Projet, et le référencement si effectif.

Le délai maximal de traitement des plaintes par la cellule nationale de gestion des plaintes est de cinq (05) jours à compter de la date de réception ou de notification de la plainte.

Le tableau ci-dessous, donne des détails sur la composition, les rôles des organes du MGP et les autres acteurs impliqués.

5.1.2 Rôles des acteurs impliqués

La composition des acteurs de mise en œuvre du MGP en fonction des niveaux d'intervention ainsi que leur rôle sont consignés dans le tableau suivant :

Tableau 2 : Composition, rôles des organes du MGP et les autres acteurs impliqués

Organes	Composition et nombre	Rôle
COVGP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ un président (le Président du Comité Villageois de Développement au niveau village ou équivalent au niveau secteur) ; ▪ un rapporteur (le Secrétaire du CVD ou équivalent au niveau secteur) ; ▪ un représentant des jeunes ; ▪ une représentante des femmes au niveau du village ou du secteur ; ▪ un représentant des autorités religieuses et coutumières ; ▪ deux représentants des PAP (homme et femme) 	<p>Plaintes ordinaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ recevoir et enregistrer les plaintes, doléances, préoccupations, réclamations, ▪ analyser les réclamations à la base, ▪ procéder à des vérifications pour cerner les contours de la plainte, ▪ traiter dans un délai de 05 jours en engageant avec le plaignant une négociation pour une résolution à l'amiable de la plainte, ▪ transférer dans un délai de 5 jours les cas non résolus au niveau communal, ▪ établir les procès-verbaux ou rapports de sessions en trois exemplaires (un pour le plaignant, un pour le comité communal, et un pour l'UGP) , ▪ documenter les plaintes et les résolutions y compris les résolutions rejetées. Toutes les plaintes enregistrées et traitées feront l'objet de PV de conciliation transmis à la commission communale et au Projet pour archivage. <p>Plaintes EAS/HS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ orienter le/la survivant(e) aux services de VBG (médicaux, psychosociaux et juridiques) selon le consentement du /de la survivant(e); ▪ transférer la plainte au comité au niveau de l'UGP pour sa gestion, si le/la survivant-e l'accepte et souhaite de suivre la procédure administrative de gestion des plaintes ▪ veiller au respect de la confidentialité et du consentement éclairé du/de la survivant-e ; ▪ respecter les choix et droits des survivant-e-s' ▪ Assurer l'accès aux services de prise en charge médicale, psychosociale et juridique

Organes	Composition et nombre	Rôle
CCGP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ le préfet du département ou son représentant désigné; ▪ l'agent de l'action sociale du service communale (point focal VBG, EAS/HS, VCE), ▪ un représentant du démantèlement de l'ONAPREGECC ▪ un représentant des services techniques déconcentrés ▪ une représentante des organisations féminines ; ▪ un représentant des organisations de jeunes ; ▪ un représentant des agences d'exécution. 	<p>Plaintes ordinaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ recevoir, enregistrer les plaintes ; ▪ analyser les plaintes (étudier leur recevabilité, donner des feedbacks au (x) plaignant(es) ; ▪ procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ▪ tenir informer l'Unité de Gestion du Projet, dès réception de la plainte ; ▪ aider le projet à gérer et à corriger des erreurs d'inclusion et d'exclusion constatées dans la mise en œuvre de ses actions ; ▪ servir d'interface entre le PACTDIGITAL et les communautés d'intervention par rapport à la gestion des plaintes ; ▪ faire le feedback aux personnes ayant déposé la plainte et au grand public, clôture de la plainte, et recours aux tribunaux en dernier ressort ; ▪ faire le suivi et l'évaluation des actions et des mesures d'atténuation ; ▪ produire et transmettre régulièrement, chaque trois semaine, une synthèse des plaintes reçues, traitées et transférées à l'UGP ; ▪ archiver physiquement et/ou électroniquement la documentation ▪ engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; ▪ établir les Procès-Verbaux (PV) ou rapports de session. <p>Plaintes EAS/HS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ orienter le /la survivant(e) aux services de VBG (médicaux, psychosociaux et juridiques) selon le consentement du/de la survivant-e ; ▪ transférer la plainte au comité au niveau de l'UGP pour sa gestion, si le/la survivant-e l'accepte et souhaite suivre la procédure administrative de gestion des plaintes ; ▪ veiller au respect de la confidentialité et du consentement éclairé du/de la survivant-e ;

Organes	Composition et nombre	Rôle
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ respecter les choix et droits des survivant-e-s
UGP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordonnatrice du PACTDIGITAL qui assure la présidence ; ▪ Spécialiste en sauvegarde environnementale de l'UGP ; ▪ Spécialiste en développement social et genre de l'UGP ; ▪ Spécialiste en communication de l'UGP ; ▪ Spécialiste en suivi-évaluation de l'UGP ; ▪ Spécialiste en gestion financière de l'UGP ; ▪ une assistante administrative ▪ Un représentant des structures d'exécution ; ▪ Un représentant du ministère en charge de la solidarité nationale ▪ . 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sensibiliser les travailleurs du projet sur la prévention des cas de plaintes et ou conflits ▪ former les acteurs sur le MGP des travailleurs ▪ veiller à l'enregistrement des plaintes des travailleurs du Projet; ▪ assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes ; ▪ veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes ; ▪ Veiller à la signature du code de conduite ; ▪ évaluer la nature et le coût des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ; ▪ négocier avec les PAP les modalités de règlement des indemnisations et liquider les indemnisations si nécessaires ; ▪ documenter et archiver conséquemment le processus de gestion des plaintes non sensibles avec une documentation et archivage particulier pour les plaintes sensibles (codage et accès limité); ▪ assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ; ▪ s'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ; ▪ analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP ; ▪ apporter tout appui nécessaire pour la bonne mise en œuvre du MGP ; ▪ assurer la visibilité et la communication autour des actions de plaintes y compris celles liées aux EAS/HS ; ▪ transmettre à la Banque, une synthèse mensuelle et un bilan trimestriel des plaintes reçues, traitées et transférées ; ▪ rassembler les informations disponibles sur l'objet de la plainte ; ▪ examiner et enquêter si nécessaire sur l'objet de la plainte ;

Organes	Composition et nombre	Rôle
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ rédiger les réponses destinées aux plaignants ; ▪ s'attacher à résoudre les questions qui donnent lieu à des réclamations sans délai ; ▪ centraliser et traiter de manière objective toutes les plaintes déposées y compris celles sur les plateformes numériques ; ▪ assurer la gestion des plaintes tout en respectant le principe de confidentialité et l'anonymat pour les plaintes sensibles telles que les cas d'EAS/HS ; ▪ traiter les plaintes autres que celles des EAS/HS/VCE/VBG à l'amiable et assurer le feedback au plaignant ; ▪ traiter les plaintes d'EAS/HS suivant les principes directeurs de l'approche centrée sur les besoins des survivants-es ; ▪ traiter les plaintes autres que celles des EAS/HS/VCE/VBG à l'amiable et assurer le feedback au plaignant ; ▪ assurer la documentation de toutes les plaintes.

Source : Mission d'élaboration du MGP, décembre 2024

NB : le présent MGP se veut extra-judiciaire toutefois, le plaignant est en droit, à tout moment, de saisir les tribunaux compétents au sujet de sa plainte après avoir épuisé toutes les voies de recours à l'amiable.

L'organigramme faisant état des niveaux de gestion requis se présente comme suit :

Figure 1 : organigramme du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles

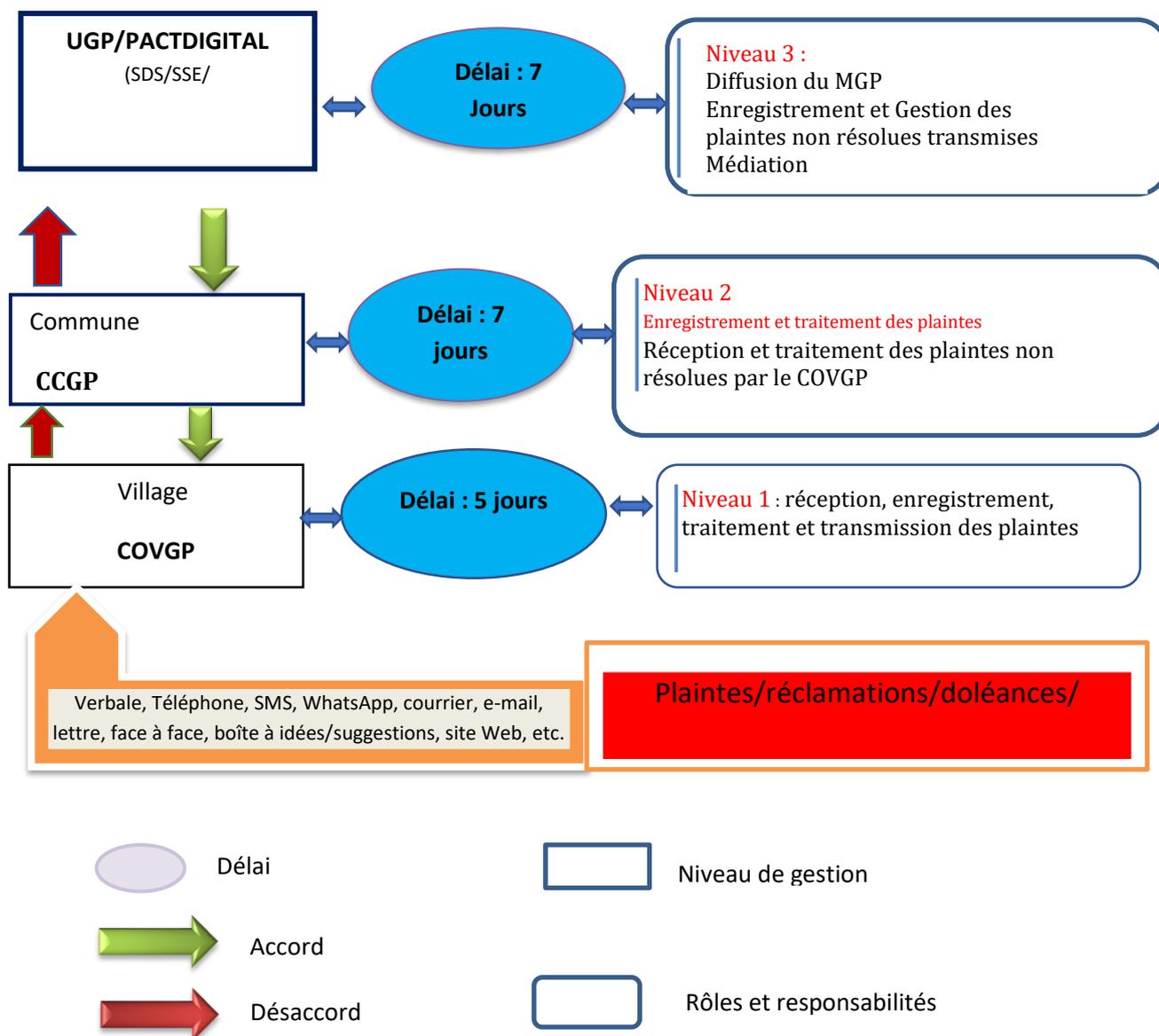
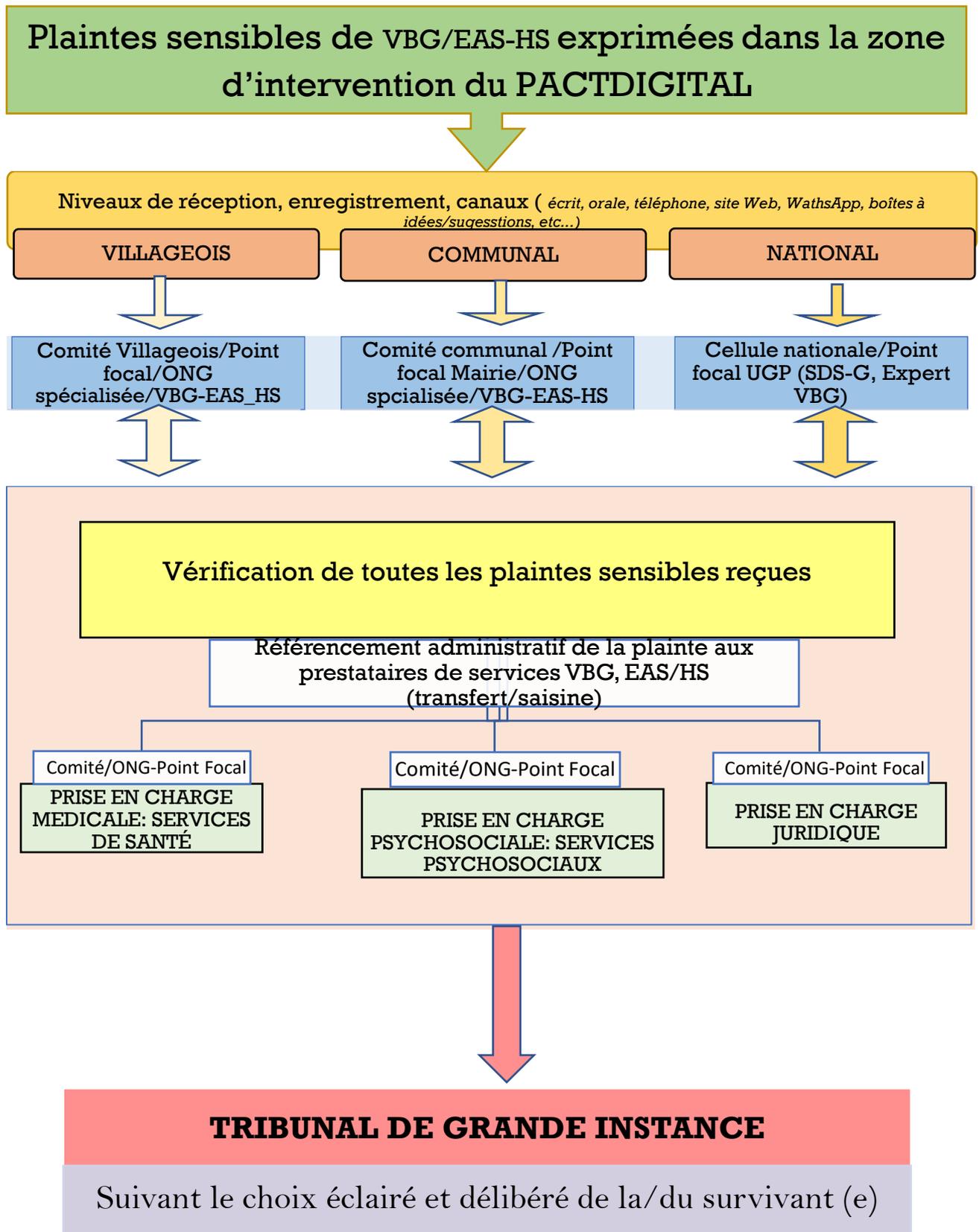


Figure 2 : organigramme du mécanisme de gestion des plaintes sensibles



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.

En rappel, pour ce qui concerne les plaintes sensibles notamment les EAS/HS, aucun règlement à l'amiable n'est possible.

***NB : 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 national de toute plainte formulée et de la résolution de cette plainte.***

5.2 Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs (MGP-T)

Les relations de travail sont parfois conflictuelles à cause des intérêts en jeu, souvent contradictoires : recherche de gains sans cesse croissant pour l'employeur et recherche permanente d'amélioration des conditions de travail et de vie pour les travailleurs.

Le conflit au travail peut revêtir deux formes :

- ✓ le conflit individuel de travail est celui qui peut opposer, en cours d'emploi ou à l'occasion de la rupture du contrat de travail, un travailleur à son employeur ;
- ✓ le conflit collectif de travail est celui qui peut opposer une collectivité de salariés organisés ou non en groupement professionnel à un employeur ou à un groupe d'employeurs. Il est caractérisé par la nature collective de l'intérêt en jeu.

Le manuel de gestion des plaintes des travailleurs proposé vise à prendre acte en temps utile de plaintes liées au processus de recrutement, et à l'emploi, Il est un cadre administratif pour le règlement à l'amiable des griefs qui pourraient survenir dans le cadre des relations de travail pour la mise en œuvre des activités du projet. Le MGP-T est basé sur des principes et constitué d'une approche avec des étapes bien décrites.

Le MGP-T est une procédure qui fournit un cadre clair et transparent pour répondre aux préoccupations liées au processus de recrutement et à l'exercice du travail. Cela prend généralement la forme d'une procédure interne de réclamation, suivie d'un examen et d'une réponse et d'un retour d'information des premiers responsables. Le MGP-T sera accessible à tous les travailleurs directs et les travailleurs contractuels, afin de soumettre leurs préoccupations dans l'exercice de leur travail, y compris les procédures de gestion éthique et confidentielle, des réclamations relatives à l'exploitation et l'abus sexuels/harcèlement sexuel sur le lieu de travail.

Les travailleurs seront informés de l'existence du MGP-T ainsi que des procédures y relatives, dès leur embauche. En outre, des mesures seront mises en place pour protéger ces derniers contre toutes représailles liées au recours au MGP-T. Le mécanisme est conçu pour proposer rapidement une solution aux préoccupations dans un délai de trois (03) jours, en utilisant un processus compréhensible et transparent qui fournit une rétroaction en temps opportun aux personnes concernées sans aucune rétribution. Il fonctionnera de manière indépendante et objective.

Le MGP-T décrit ci-dessous est applicable aux travailleurs du projet conformément à la NES n°2. Le MGP-T sera accessible à tous les employés par différents moyens (écrit, téléphone, médias sociaux, voie orale, etc.). Il convient de souligner que le MGP-T relatif aux relations de travail est différent de celui mis en place pour les autres activités du projet. Le projet n'exclut pas le recours à d'autres moyens de règlements judiciaires ou administratifs qui pourraient être disponibles en vertu de la loi ou de la procédure d'arbitrage existante. Le MGP-T n'est pas non plus mis en place pour se substituer au mécanisme de règlement des griefs prévu par les conventions collectives.

Cependant, toutes les dispositions seront prises pour le règlement à l'amiable des différentes plaintes qui surviendront dans le cadre du travail, à l'exception des plaintes sensibles telles que celles liées aux EAS/HS et aux VCE.

5.2.1 Structure du MGP-T à mettre en place au profit des travailleurs directs

En vue d'assurer une gestion de proximité des plaintes/réclamations, les travailleurs (directs et indirects) du projet s'appuieront sur un organigramme à trois (03) niveaux comme suit : une gestion en interne (UGP) et le recours aux instances alternatives existantes qui sont offertes au plaignant en cas de non satisfaction à savoir l'inspection du travail et la justice.:

Premier niveau : L'UGP à travers les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales, s'assureront que les dispositions des PGM0 sont pleinement respectées et que cela inclut également les plaintes. Ce premier niveau de règlement sera assuré par le Spécialiste en Gestion Financière (SGF), l'Assistant en Ressource Humaine, (ARH), de l'auditeur (trice) interne, le spécialiste en développement social et du genre, et le spécialiste en sauvegarde environnemental. Ils auront pour tâche de recevoir, d'examiner et de traiter les plaintes émises par tout travailleur ou groupe de travailleurs, y compris les préoccupations concernant les heures de travail non comptabilisées ou le manque de compensation pour les heures supplémentaires, les retards/non-paiement des salaires, la couverture sanitaire les abus d'autorités et de pouvoirs, etc...provenant des travailleurs directs du projet en collaboration avec un (e) représentant (e) des travailleurs de l'équipe, la personne chargée du contrôle interne et l'équipe de sauvegardes du projet. Dès réception de la plainte, le SGF prend toutes les dispositions pour un règlement à l'amiable de la plainte ; un recours peut être fait à toute personne interne susceptible de contribuer à la résolution de la plainte. Un retour devra être fait au plaignant dans un délai de trois (03) jours ouvrables au maximum. La mise en place du comité se fera à travers une note de service.

Deuxième niveau : L'inspection du travail est une instance alternative de recours en cas de non satisfaction pour les travailleurs directs. S'il y a une situation dans laquelle il n'y a pas de réponse de la part de l'UGP, ou si la réponse n'est pas satisfaisante, le plaignant a la possibilité de faire appel directement à l'inspection du travail pour faire le suivi de la question. Le délai de traitement dépendra de l'inspection du travail. Dans tous les cas, le SGF suivra le dossier jusqu'à son dénouement final. Les plaintes doivent être examinées et les commentaires doivent être fournis dans un délai de deux (02) semaines.

Troisième niveau : En l'absence ou en cas d'échec du règlement devant l'inspecteur de travail, le tribunal peut être directement saisi par le plaignant qui introduit une déclaration écrite ou verbale auprès du greffe du tribunal du travail territorialement compétent. Le tribunal compétent est celui du lieu du travail. Pour les litiges nés d'un licenciement, le travailleur a le choix entre le tribunal de sa résidence habituelle au Burkina Faso,

Le MGP-T, est le cadre de règlement des différends qui peuvent naître entre le projet et les travailleurs. Les plaignants devront s'adresser au SGF pour la prise en compte de leurs préoccupations et plaintes. Toutes les plaintes reçues par le SGF, ainsi que les solutions trouvées seront archivées. Une fiche récapitulative des plaintes traitées ou transmises à la procédure judiciaire sera régulièrement mise à jour.

5.2.2 Structure du MGP-T à mettre en place au profit des travailleurs contractuels des compagnies/entreprises chargés de l'exécution des travaux

Les entreprises contractantes et leurs sous-traitants ont l'obligation de mettre en place une structure du MGP travailleurs. Au cas où le tiers qui les emploie ou les engage n'est pas en mesure de mettre à leur disposition un manuel de gestion des plaintes, l'UGP donnera à ces travailleurs contractuels l'accès au manuel de gestion des plaintes prévu ci-dessus qui peuvent saisir directement le SGF, le spécialiste en développement social, le spécialiste en sauvegarde environnemental ou l'inspection du travail. Le MGP-T et les modes de saisine seront communiqués aux travailleurs avant le début des travaux.

Les détails du mécanisme de règlement des plaintes concernant ces agents sont consignés et annexés aux contrats de travail et seront consignés dans des registres mis à jour et communiqués aux parties prenantes. En outre, lors des séances de négociation des contrats, l'employeur devra porter à la connaissance du travailleur ses droits et obligations, mais également le mécanisme de règlement des différends. La documentation y afférant sera remise à l'agent pour sa référence.

Premier niveau : le premier niveau de gestion des plaintes des travailleurs est constitué par le comité interne de gestion des plaintes de l'entreprise qui comprend le chef du personnel, le spécialiste en charge des questions environnementales et sociales de l'entreprise et un représentant des travailleurs contractuels (délégué du personnel si le nombre d'employés l'autorise). Ce comité est présidé par le chef du personnel.

En cas de difficulté, les travailleurs contractuels doivent saisir le chef du personnel de l'entreprise qui enregistre la plainte et en informe immédiatement le directeur des travaux. Le chef du personnel convoque alors les autres membres pour un règlement de la plainte dans un délai de trois (03) jours ouvrables à compter de sa date de réception pour statuer.

Deuxième niveau : Les travailleurs contractuels peuvent en cas de non-satisfaction, saisir l'UGP. Dès réception, l'UGP devra faire un retour dans un délai de trois (03) jours ouvrables maximum pour statuer et trouver une réponse satisfaisante au plaignant.

Troisième niveau : Le troisième niveau (voie de recours) concerne le règlement à l'inspection du travail lorsque la plainte n'a pas connu de dénouement au deuxième niveau. La démarche respectera le même principe que le deuxième niveau du MGP-T applicable aux travailleurs directs. En cas d'échec du règlement devant l'inspecteur de travail, le tribunal peut être directement saisi par le plaignant qui introduit une déclaration écrite ou verbale faite au greffe du tribunal du travail territorialement compétent.

VI- PROCEDURES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES NON SENSIBLES

Le mécanisme se décline en sept (7) étapes de la réception de la plainte à sa résolution ou conclusion.

Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes/doléances

Le projet mettra à la disposition des usagers plusieurs canaux et différents formats pour la soumission ou la formulation des plaintes dont les boîtes à idées/suggestions, le téléphone (numéro WhatsApp, enregistrement vocal ou téléphonique), la saisine par un intermédiaire (parent, proche, administration, autorités locales, association de défense des droits humains, etc...), le remplissage d'une fiche de plainte auprès des comités, l'envoi de lettre ordinaire ou recommandée, la formulation de plaintes par email, site web, etc.). Ainsi, chaque usager utilisera le canal ou le format qui lui convient, de façon nominative ou anonyme. Les différents comités après réception et enregistrement d'une plainte doivent s'assurer que le/la plaignant (e) reçoit un document accusant officiellement réception de sa plainte dans les trois jours qui suivent le dépôt de la plainte.

Par respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, pour le dépôt des plaintes, une combinaison de différentes approches sera utilisée :

- ✓ **Boîtes de doléances/idées/suggestions** auprès de l'UGP : Chaque structure désignera un gestionnaire de plaintes qui enregistrera les plaintes déposées dans la boîte de doléances/idées/suggestions et délivrera, le cas échéant, un récépissé de dépôt au plaignant au moment du dépôt. Les formulaires seront collectés quotidiennement par les gestionnaires de plaintes et transmis à l'UGP. Un registre de plaintes sera tenu par le Gestionnaire des plaintes pour enregistrer l'ordre de réception des plaintes ;
- ✓ **Lettre ordinaire, lettre recommandée et e-mail adressés directement à l'UGP** : Le dépouillement des lettres et courriers électroniques reçus par l'UGP sera effectué chaque jour. Un registre de plaintes sera tenu par les Unités d'exécution pour enregistrer l'ordre de réception des plaintes ;
- ✓ **Appel téléphonique, SMS ou enregistrement vocal via le numéro WhatsApp au niveau de l'UGP** : les spécialistes en sauvegardes (environnementales et sociales) se chargeront de la réception des plaintes et doléances par appel, enregistrement vocal ou SMS. Ils essayeront de résoudre directement à leur niveau toutes plaintes ou doléances. Toutes plaintes qu'elles soient déjà traitées ou à traiter seront reportées dans les registres de plaintes tenus par les unités d'exécution de façon chronologique ;
- ✓ **Plaintes dans les médias ou sur les réseaux sociaux** : les unités d'exécution du projet seront à la recherche journalière de toutes informations susceptibles d'avoir trait à des

plaintes, doléances ou griefs à l'encontre du projet à travers des médias interposés (radio, télévision, journal, magazine, revue, ...) ou réseaux sociaux (Facebook, etc.). Les informations seront enregistrées dans un registre de plaintes tenu par l'UGP de façon chronologique pour traitement ;

- ✓ **Feedback sur l'engagement des citoyens (FEC)** : la cellule de gestion des plaintes analysera les plaintes enregistrées afin d'identifier les plaintes récurrentes ainsi que les correctives portant sur la satisfaction globale par rapport aux services fournis, y compris la facilité d'accès, la qualité, le processus, la publication d'informations, la réactivité par rapport aux besoins.

Par auto saisine des spécialistes en sauvegarde environnemental et en développement social du projet sur la base des rapports de supervision, des articles de presse, ou lors des missions de supervision.

Le tableau ci-après, décrit les lieux de dépôt des plaintes des parties prenantes et des travailleurs ainsi que les contacts y afférents.

Tableau 3 : Coordonnées des personnes de référence

Lieux/Personnes	Adresses
PLAINTES EN LIEN AVEC LE PROJET	
UGP-PACTDIGITAL	05 BP 6344 Ouagadougou cité AZIMO 05 E-mail : contact@pactdigital.gov.bf
Coordonnatrice PACTDIGITAL	Mme OUATTARA/DAMA Haoua Numéro WhatsApp: +226 70 54 49 01 E-mail : haoua.ouattara@tic.gov.bf
Spécialiste en Développement Social et du Genre	SOME Nyurkoum Honoré E-mail : honore.some@tic.gov.bf Numéro WhatsApp : +226 70 54 49 01
Spécialiste en Sauvegarde Environnementale	COULIBALY SIE Pierre Valério E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf Numéro WhatsApp : +226 70 54 49 01

Source : Equipe d'élaboration MGP PACTDIGITAL, décembre 2024.

Etape 2 : Tri et classification des plaintes, doléances

Une fois qu'il est enregistré dans le registre de plaintes, les différents comités (COVGP, CCGP et UGP) effectueront une évaluation rapide pour déterminer la nature de chaque grief et son éligibilité à travers le tri et la classification en vue de terminer la sensibilité de la plainte (sensible et non sensible) et la procédure d'examen adéquate. Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance centrale.

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'UGP, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet. A ce titre :

- ✓ les plaintes ou doléances pour lesquelles les liens avec les composantes d'activités du projet ne sont pas établis seront rejetées. Les motifs du rejet seront formulés et transmis aux plaignants dans un délai de cinq (5) jours ouvrables dès leur réception ;
- ✓ les griefs jugés éligibles seront triés suivant leur nature puis classifiés selon leurs degrés de gravité : (i) les griefs déposés par une personne vulnérable ; (ii) les griefs présentant un degré de gravité modérée ou à caractère non sensible et qui ont de fortes chances d'être résolues sur le champ au niveau des points focaux selon une procédure accélérée et; (iii) les griefs présentant un degré de gravité plus élevé ou à caractère sensible qui feront l'objet d'une enquête plus approfondie, qu'elle soit confidentielle ou non et ce, selon les cas ;
- ✓ des dispositions particulières seront prises pour les survivants/survivantes de violence basée sur le genre, d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel, et (VBG/EAS HS). Des conventions de partenariat seront développées avec les entités ou organismes spécialisés pour la prise en charge de ces plaintes ou dénonciations sur la base du protocole de référencement national de prise en charge des VBG. Ainsi, toutes plaintes et dénonciations s'y rattachant seront directement transférées et traitées par ces entités spécialisées.

Le spécialiste en développement social, le spécialiste en sauvegarde environnementale et l'expert VBG ainsi que les autres membres de l'UGP concernés, seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leur avis et suggestions, et un accusé de réception sera envoyé au requérant. En ce qui concerne les cas de EAS/HS, seul le prestataire de services aura accès à des informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. Seules les informations non identifiables seront partagées avec l'UGP et la Banque mondiale comme le type de cas, le lien de l'auteur présumé par rapport au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

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

Etape 3. Vérification et actions

Les griefs feront l'objet d'un examen et d'une enquête (investigation) pour en déterminer la validité, analyser les causes et conséquences, établir quel engagement ou promesse n'a pas été respecté, et décider des mesures à prendre ou solutions possibles pour y donner suite. A cette phase, seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation du requérant.

- ✓ si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant par le président du comité concerné (en rappel, cette disposition n'est pas valable pour les plaintes VBG, EAS/HS et VCE). 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 plaignant n'est trouvée à ce niveau, ce dernier peut engager la procédure administrative ou judiciaire. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes non sensibles et réclamations se fasse à l'amiable.

Par ailleurs, le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter 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, d'une part, si des services spécialisés de VBG sont nécessaires, les survivants peuvent être immédiatement référés aux prestataires de services et d'autre part en cas de plainte EAS / HS, le projet sait qui impliquer dans le comité EAS / HS.

Le MGP du projet comprendra des dispositions pour enregistrer de manière confidentielle et éthique, documenter les plaintes et traiter correctement les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, de harcèlement sexuel (EAS/HS) et de violences contre les enfants (VCE). Les rapports de gestion des plaintes détailleront les cas d'incidents de VBG / EAS et de VCE au moyen de rapports spécifiques conformes aux meilleures pratiques de confidentialité et d'éthique en matière de collecte et de communication des informations connexes et en s'engageant avec les principales parties prenantes.

Pour ce qui est des plaintes EAS/HS, 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 PACTDIGITAL. 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. Le survivant sera également informé de cette décision afin qu'un plan de sécurité soit mis en place dans le cas où l'auteur envisagerait une vengeance.

Etape 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'UGP et sera intégré au rapport contractuel du Projet. A la suite d'un examen

et d'une enquête, des mesures devront être prises pour améliorer la situation et résoudre le problème sans délai. Une plainte formelle exigera une réponse évidente de la part de l'UGP. Il est fondamental de communiquer clairement au plaignant les constats issus du processus d'examen et d'enquête et de le tenir dûment informé des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. Les réponses devront se faire verbalement ou par écrit et seront systématiquement documentées tout en respectant le principe de la confidentialité. Le rapport trimestriel fera ressortir le nombre de plaintes, la typologie des plaintes, le temps de traitement, la résolution si elle a été acceptée ou non. Dans le cas où la plainte est liée au projet, il est indiqué si la/le survivant-e a reçu des services et la durée de traitement de la plainte en question.

L'UGP d'une part, devra discuter de la proposition provisoire avec le plaignant sans lui imposer le verdict de manière unilatérale, et d'autre part, lui indiquera les autres voies de recours possibles. Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends. La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution du comité de gestion des plaintes ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée **cinq (05) jours ouvrables** après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement.

Le comité de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un PV signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

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.

Etape 5 : Délais de traitement

Le délai maximal de traitement des plaintes ne doit pas excéder cinq (05) jours en première instance pour les plaintes ordinaires. Ce délai comprend le délai nécessaire pour l'envoi d'un accusé de réception au plaignant au plus tard 48 heures, pour l'évaluation de la recevabilité et pour la proposition d'une solution au plaignant. Lorsque les solutions proposées ne conviennent pas au plaignant, ce dernier a le droit de saisir le niveau supérieur (communal ou UGP). Dès réception, le comité saisi en deuxième instance dispose d'un délai de sept (07) jours

pour faire un retour au plaignant. Si le plaignant demeure insatisfait à cette étape, il peut saisir l'UGP, qui doit lui faire un retour dans un délai maximum de cinq (05) jours.

Pour ce qui est des plaintes sensibles, elles nécessiteront parfois la mobilisation d'autres ressources (compétences externes) et un temps suffisant pour les investigations ; ainsi, l'instance saisie en premier ressort doit immédiatement saisir l'UGP, qui doit vérifier que le/la plaignant (e) s'est vu offrir la possibilité de recevoir des services et, dans le cas contraire, s'assurer que le/la survivant-e. est orienté (e) vers les services nécessaires après avoir obtenu son consentement éclairé. La Coordinatrice, le Spécialiste en développement social et l'expert VBG, EAS/HS doivent être informés qu'une plainte liée à l'EAS/HS a été reçue et doit être étudiée. Ainsi, la clôture et l'archivage de la plainte mettront un terme au délai de traitement de la plainte sensible.

Etape 6 : Résolution/Règlement judiciaire/Clôture de la plainte

Toutes les parties concernées par la plainte parviendront à un accord et, plus important encore, le plaignant est satisfait du fait que la plainte ait été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures prises apportent une solution.

Au cas où les parties ne parviennent pas à un accord, le plaignant est libre de faire appel à d'autres moyens de règlements judiciaires ou administratifs qui pourraient être disponibles en vertu de la loi ou de la procédure d'arbitrage existante. 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 (sauf les plaintes liées aux VBG/EAS/HS), mais les plaignants 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 plaignants doivent être informés de l'option de recours à la justice.

Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le président du comité de gestion selon le niveau de résolution de la plainte (village, commune, UGP), le/les plaignant(s) en (03) trois exemplaires.

Une copie du formulaire signée est remise au plaignant, une autre, archivée au niveau du comité ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise à l'UGP 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. Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au règlement, au suivi des mesures prises, à la clôture et les détails sont consignés dans la fiche de clôture (selon la sensibilité).

L'UGP sera en charge de l'élaboration d'un plan de suivi pour assurer le règlement et le suivi de la plainte et l'application des solutions retenues. Si nécessaire, elle pourra programmer des missions de suivi. La clôture du dossier surviendra après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution convenable pour tous, que ce soit à travers la procédure à l'amiable, la procédure d'arbitrage, la procédure administrative ou la procédure judiciaire.

En ce qui concerne les cas de EAS/HS, le/la plaignant(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 plaignant(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 plaignant/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.

Etape 7 : Préparation du dossier individuel et archivage de la plainte

Sur la base des différentes plaintes qui seront enregistrées et traitées dans le cadre de l'ensemble des activités du PACTDIGITAL, des dossiers individuels seront préparés pour chaque Plaignant. Le dossier inclura notamment les pièces suivantes :

- ✓ ⁵la copie du document d'identité ou tout autre document d'État civil du plaignant ;
- ✓ la fiche d'enregistrement et de résolution de plainte dûment remplie et signée ;
- ✓ la fiche d'attestation de conciliation au cas où la plainte est jugée favorable ;
- ✓ les éventuelles fiches de non-conciliation si la plainte est jugée non favorable ;
- ✓ une copie du PV de négociation/résolution ;
- ✓ une fiche d'attestation de compensation et/ou les copies des chèques ou décharges si toute fois la résolution de la plainte requiert une compensation financière ou en nature.

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au règlement, au suivi, à la clôture, à l'archivage et à la conclusion de la plainte. L'UGP sera en charge de l'élaboration d'un plan de suivi pour assurer le règlement et le suivi de la plainte et l'application des solutions retenues. Si nécessaire, elle pourra programmer des missions de suivi. La clôture du dossier surviendra après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution convenable pour tous, que ce soit à travers la procédure à l'amiable, la procédure d'arbitrage, la procédure administrative ou la procédure judiciaire. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ii) les solutions trouvées et les dates iii) résolution acceptée ou non, iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

VII- PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES SENSIBLES

❖ Les étapes

Une procédure spécifique de gestion des plaintes sensibles, notamment les plaintes relatives aux VBG, EAS/HS et VCE, sera mise en place, en vue d'un traitement adapté garantissant une approche centrée sur les survivants-es. Cette approche vise à respecter les choix des survivant-e-s, maintenir le principe de confidentialité, orienter les survivants-es vers les services de prise en charge VBG, obtenir leur consentement éclairé dans toute prise de décision et assurer un traitement équitable et non-discriminatoire.

La Banque sera systématiquement informée dans les 24H par le l'UGP de toute plainte formulée en lien avec les VBG notamment les EAS/HS et du processus de réponse à cette plainte.

⁵ Facultatif pour les plaintes anonymes et les plaintes sensibles

Dans un premier temps, il sera fait une cartographie des prestataires/fournisseurs de service dans les domaines de la prévention et la lutte contre les VBG, notamment l'EAS/HS, présentes dans les zones couvertes par le Projet (ONG/OSC), les officiers de police judiciaire (police, gendarmerie), centres de santé, services de l'action sociale, etc.). Sur cette base, un protocole de référencement sera élaboré dans le cadre du plan d'action de prévention et gestion des VBG, EAS/HS en tenant compte du protocole national existant et les protocoles de référencement des projets sous financement Banque mondiale en fonction des zones d'intervention du PACTDIGITAL. Il permettra d'établir un système pour s'assurer que tout (e) s les survivants (e) s signalant un cas de VBG, puissent être référés-es, avec leur consentement, vers des services de prise en charge de qualité et suivant des procédures sûres et confidentielles. Conformément à la note de bonne pratique de la Banque mondiale, ce protocole permettra de :

- ✓ s'assurer de la prise en charge holistique des cas EAS/HS ;
- ✓ prévoir des mesures d'atténuation adéquate ;
- ✓ s'assurer que la Banque mondiale soit immédiatement informée de ces plaintes avec les informations suivantes : date de l'incident, date du rapport de l'incident, âge/sexe/genre de survivante, âge/sexe/employeur de l'auteur présumé, si le survivant/la survivante a déclaré que l'incident était lié au Projet, ainsi que les services offerts et acceptés/reçus par la survivante ;
- ✓ permettre que le survivant/la survivante soit référée aux services de base (médical, psychosocial, si possible et si il/elle le souhaite, aux services légaux) ;
- ✓ assurer la confidentialité et les principes directeurs pour s'assurer que les procédures soient centrées sur le survivant/la survivante et qu'elles soient respectées à toutes les étapes du processus/accompagnement des survivants (es) ;
- ✓ s'assurer que le Code de bonne conduite est signé et appliqué par tous les travailleurs et partenaires de mise œuvre du projet et qu'ils soient sensibilisés sur les comportements interdits et les sanctions en cas de violation.

Ces protocoles indiqueront clairement qui est responsable de la gestion des cas de VCE et de EAS/HS au niveau du MGPT et les protocoles de stockage et partage des informations pour assurer la confidentialité et non-divulgaration des informations sur le survivant/la survivante ou l'auteur présumé. L'approche adoptée doit être basée sur les besoins des survivants-es, assurant la confidentialité du traitement des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations de service EAS/HS jugées de qualité.

Les mécanismes de gestion des plaintes devront être accessibles à tous les travailleurs directs comme indirects (et de leurs organisations au cas échéant) afin de prendre en charge les préoccupations professionnelles de ces derniers. Ces travailleurs seront informés de l'existence du mécanisme de gestion au moment de l'embauche et des mesures prises pour les protéger contre toutes représailles relatives à son utilisation. L'UGP veillera à faire en sorte que le système de gestion des plaintes soit fonctionnel et facilement accessible à tous. Si le plaignant n'est pas satisfait de la procédure de règlement à l'amiable du MGPT, il lui sera conseillé de porter l'affaire devant l'inspection du travail, le système administratif ou judiciaire.

Dans le cadre de la mise en œuvre du MGP à l'échelle locale, des points focaux seront désignés. Les canaux d'entrée pour les plaintes EAS/HS devront être identifiés comme étant sûrs et accessibles par les femmes, les filles et les hommes. Ainsi, les plaintes VBG/EAS/HS seront reçues par ces points focaux EAS/HS, de préférence un homme et une femme, de bonne moralité, choisis au sein des comités de gestion des plaintes mise en place dans les zones d'intervention du Projet. Ils/elles ont pour rôle d'accompagner et d'orienter les survivants-es. Ils participent également à la sensibilisation des populations sur la prévention et atténuation des risques de l'exploitation et abus sexuels et harcèlement sexuel liés au projet. L'équipe des sauvegardes se chargera d'assurer leur formation.

Ce processus doit être établi et effectif avant les activités du Projet et supervisé par les spécialistes en développement social et le spécialiste en sauvegarde environnementale du Projet. Les étapes suivantes sont proposées :

☞ *Etape 1 : Accueil et enregistrement de la plainte*

L'enregistrement des cas de VBG/EAS/HS/VCE se fera à travers le mécanisme de gestion des plaintes. Tous les intervenants et l'ensemble des parties prenantes à la mise en œuvre du PACTDIGITAL (personnel des chantiers, personnel des maîtrises d'ouvrages délégués (MOD), entreprises, bénévoles, consultants et sous-traitants) seront informés/sensibilisés et encouragés à signaler les cas de VBG/EAS/HS et VCE. Un plaignant qui souhaite déposer un grief lié à la VBG/EAS/HS peut utiliser tout canal de confiance à sa disposition pour déposer une plainte auprès des comités de gestion des plaintes. Pour ce faire, les points focaux disposeront de plusieurs voies de rapportage ou de dénonciation qui seront mises en place. Il s'agit entre autres par voie de rapportage ou dénonciation physique et directe qui se fait de bouche à oreille, téléphone (numéro WhatsApp), courriel, etc. Une plainte peut aussi être rapportée verbalement au point focal VBG ou à une personne de confiance (un ami, un parent, un collègue, etc.).

Dans ce cas, des formulaires d'enregistrement/réception seront remplis et gardés au niveau des points focaux. Pour les cas des plaintes physiques qui seront gardés dans les armoires sécurisées, le projet veillera à un accès limité à ces armoires qui devront être verrouillées à clé. Le rapportage sera limité au code du cas, au type de cas, à la zone et la date de l'incident, au lieu de travail de l'auteur présumé dans l'entreprise du Projet (s'il est connu), à l'âge et au sexe de la victime et une confirmation si la référence aux services VBG avait été faite avec son consentement éclairé.

Le formulaire de réception de la plainte doit être rempli par le point focal EAS/HS du Projet par le biais des différents canaux de réception énumérés ci-dessus après consentement verbal et/ou écrit du/ de la survivant-e. L'équipe des points focaux assurera un suivi particulier des cas de VBG/EAS/HS et VCE signalés par le mécanisme des plaintes. Tous les points focaux au sein de l'équipe doivent être outillés dans la gestion des allégations liées aux cas de VBG/EAS/HS et de VCE. Aussi, pour le partage des informations avec les prestataires de services appropriés, de requérir le consentement éclairé du/ de la survivant-e. Dans ce cas, il appartiendra au prestataire de service VBG de garantir la confidentialité, la sécurité, et le choix du survivant-e. En d'autres termes :

- ✓ Si la survivant-e n'a pas encore été orienté vers des services, le point focal EAS/HS doit requérir l'avis du/de la survivant-e. par rapport à son orientation vers les soins appropriés pour un soutien à distance si nécessaire. Au moins, des services de soutien médical, psychosocial et juridique doivent être mis à sa disposition ;
- ✓ Si le/la survivant-e choisit de n'être orientée que vers des services et de ne pas déposer de plainte, ses souhaits doivent être respectés ; le prestataire de services peut alors demander si le/la survivant-e. accepte de partager des informations de base sur son cas afin d'aider le Projet à suivre les cas qui choisissent de ne pas accéder au MGP. Le/la survivant-e. conserve toujours le droit d'être orientée vers des services, qu'il y ait ou non un lien établi entre le Projet et l'incident en question.

☞ *Étape 2 : Examen préalable et traitement*

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'UGP, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet. Le (la) spécialiste des questions sociales et l'expert en VBG du Projet et les autres membres de l'UGP 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 dans un délais maximum de 48 h.

Les plaintes peuvent être enregistrées auprès des comités de gestion des plaintes mis en place au niveau de chaque localité bénéficiaire du projet. Dès l'enregistrement, les plaintes VBG/EAS/HS/VCE sont transférées à l'équipe de points focaux pour traitement par le biais du/de la Prestataire de services. Dès que la plainte a été manifestement reçue par un point focal du MGP, avec le consentement éclairé du/de la survivante, le point focal VBG, EAS/HS du comité qui a été touché, doit vérifier que le/la plaignant (e) s'est vu offrir la possibilité de recevoir des services et, dans le cas contraire, s'assurer que le/la survivant-e est orienté (e) vers les services nécessaires après avoir obtenu son consentement éclairé. Le comité de gestion des plaintes qui enregistre les plaintes de VBG/EAS/HS/VCE doit immédiatement (dans les 72 heures) transférer la plainte au prestataire de service qui informera l'équipe des points focaux aux fins de prendre toutes les dispositions pour le règlement de la plainte.

La Coordinatrice et le SDS-G du PACTDIGITAL doivent être informés qu'une plainte sensible a été reçue et doit être étudiée. De même, la Coordinatrice informera la Banque mondiale dans les 24 heures qui suivent le dépôt de ladite plainte. Une proposition de résolution garantissant la confidentialité serait faite à la Banque mondiale. Absolument aucune information permettant d'identifier la victime ou l'auteur présumé ne doit être partagée avec les autres membres de l'UGP.

☞ **Étape 3 : L'accusé de réception**

Le SDS doit s'assurer que le/la plaignant (e) reçoit un document accusant officiellement réception de la plainte sensible dans les trois jours qui suivent le dépôt. Cet état de fait, dépendra de la manière dont la plainte a été préalablement reçue ; si elle a été reçue par un prestataire de services, toute communication avec le/la survivant-e peut se faire par l'intermédiaire du prestataire de services.

☞ **Étape 4 : Processus de vérification**

Il faut relever que le but du processus de vérification est le seul fait d'examiner s'il existe un lien entre le projet et l'incident EAS/HS déclaré et d'assurer la responsabilité en préconisant une action disciplinaire appropriée. Le processus de vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le Projet et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève des prérogatives de la police et de la justice.

La tâche de vérification sera effectuée par un sous-comité d'enquête mis en place au sein de l'UGP. Les membres du sous-comité d'enquête sont sélectionnés selon leur loyauté, probité, transparence, confidentialité et leur impartialité dans la gestion de la plainte. La coordination des activités du sous-comité sera assurée par le SDS du PACTDIGITAL.

Le comité doit achever le processus de vérification et rendre sa décision dans les dix jours suivant la réception de la plainte.

NB : Pour rappel, cette disposition n'est pas valable pour les plaintes VBG/EAS/HS.

☞ **Étape 5 : Mesures de responsabilisation et de confidentialité**

Toutes les dénonciations de VBG/EAS/HS et de VCE et les informations y relatives seront traitées en toute confidentialité afin de protéger les droits humains fondamentaux de toutes les personnes concernées. Les points focaux, l'entrepreneur et le prestataire de services veilleront à préserver la sécurité des employés qui dénoncent des actes de violence ou des menaces de violence, en gardant leur identité secrète. Aussi, tout employé accusé d'avoir commis des actes de violence ou proféré des menaces de violence doit également bénéficier d'une protection de ses droits humains fondamentaux (sauf si une violation de la confidentialité est nécessaire pour protéger des personnes ou des biens contre des dommages graves ou lorsque la loi l'exige).

Pour s'assurer que les survivant-e-s se sentent à l'aise pour partager leur expérience de VBG/EAS/HS et de VCE, elles peuvent dénoncer les cas de VBG/EAS/HS et de VCE par divers moyens, à savoir : i) en ligne ; ii) par téléphone ; iii) en personne ; iv) auprès du Prestataire de services local ; v) auprès du/des gestionnaire(s) ; vi) auprès des conseillers villageois ; ou vii) à la police ou à d'autres personnes en qui elles ont confiance. Afin de préserver la confidentialité, seule l'équipe des points focaux et le /la prestataire de services auront accès aux informations concernant le/la survivant(e). Pour assurer cette confidentialité, un code sera donné à chaque survivant/survivante et une fiche qui lie le code au nom/coordonnées des survivantes sera enregistrée sur un fichier numérique Excel protégé par un mot de passe.

☞ Etape 6 : Suivi et évaluation

L'équipe des points focaux assurera le suivi des cas qui ont été signalés et conservera la documentation relative à la gestion de tous les cas signalés dans un endroit préservé et sécurisé. Le suivi doit permettre de recenser le nombre de cas qui ont été signalés, le sexe, l'âge des auteurs et des survivants de VBG/EAS/HS/VCE, de même que les types de violences enregistrés. Aussi, cela doit pouvoir renseigner sur la proportion de cas qui sont gérés par la police, les ONG, etc. Un répertoire conçu à cet effet, doit être détenu par les points focaux et renseigné régulièrement. Pour tous les cas de VBG/EAS/HS et de VCE justifiant une action de la police, le projet et la Banque mondiale devront être immédiatement informés.

L'équipe des points focaux confirmera que toutes les plaintes liées aux VBG/EAS/HS et aux VCE ont été transmises à la Banque Mondiale par le projet.

Au sein du projet, le suivi des plaintes EAS/HS est assuré par le spécialiste en développement social (SDS), Le SDS doit s'assurer que tous les plaignants (es) soient orientés vers des services adéquats, que le consentement éclairé est obtenu et que tous les griefs sont traités de manière sûre, confidentielle et convenable.

☞ Étape 7 : Retour d'informations au survivant-e

Une fois le processus de vérification terminé, le résultat doit être communiqué en premier lieu aux survivant-e-s dans un délai de 14 jour calendaire. Une fois que le/la survivant-e a été informé (e), l'auteur présumé peut également être informé du résultat.

Si l'une des parties n'est pas d'accord avec le résultat, elle peut faire appel de la décision du comité de vérification via le processus d'appel du MGP et doit déposer un appel dans les 14 jours suivant la réception du résultat de la vérification. Par ailleurs pour assurer la confidentialité, toute personne ayant accès aux informations sensibles contenues dans une plainte doit signer un accord de confidentialité établi par le mécanisme à cet effet. Les dossiers doivent être conservés dans un endroit sûr afin d'éviter toute divulgation d'informations par inadvertance ou sans autorisation. Les informations qui seront conservées à des fins de suivi doivent être rendues anonymes dans la mesure du possible. La confidentialité est particulièrement importante pour éviter tout préjudice supplémentaire et toutes représailles à l'encontre du/de la survivant-e.

☞ Etape 8 : Clôture et archivage de la plainte

Une fois la vérification faite et clôturée, au plus tard 6 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 VBG devra avoir le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le/la plaignant (e), si nécessaire. L'auteur sera aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant (e) ait été informé (e) et un plan de sécurité ait été mis en place. Le prestataire de service VBG

continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant-e tout en respectant les choix de ce/cette dernier (ère).

Un système de codage sera mis en place pour l'archivage électronique des plaintes sensibles afin de garantir la confidentialité des données.

Un protocole de référencement spécifique des survivants (es) de EAS/HS et une revue documentaire de la cartographie des prestataires de services de VBG/EAS/HS existante sont en cours d'élaboration et finalisation en complément au présent manuel.

❖ **Acteurs impliqués dans la Prévention et la gestion des cas VBG, EAS/HS**

Les différents acteurs qui interviendront dans la prévention et la réponse aux VBG/EAS/HS/VCE dans le cadre du PACTDIGITAL sont les suivants :

☞ **Équipe des points focaux**

Une équipe de points focaux au niveau central sera mise en place et comprendra au moins cinq (05) personnes. Il s'agit de :

- le Spécialiste en Développement Social et Genre du projet ;*
- ✓ *le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale ;*
- ✓ *les Spécialistes en Sauvegardes Environnementales et Social des maîtrises d'ouvrage déléguées (MOD) en charge des travaux d'investissements ;*
- ✓ *un représentant des structures d'exécution ;*
- ✓ *un représentant du ministère en charge de la solidarité nationale*

Ces points focaux devront bénéficier d'un renforcement de leur capacité pour la prise en charge des cas de VBG/EAS/HS et VCE.

Outre ces personnes, les acteurs suivants seront mobilisés dans le cadre de la mise en place des mesures d'atténuation et réponses aux risques identifiés de VBG/EAS/HS :

Au niveau de chaque localité/région bénéficiaire :

- ✓ *gestionnaire chargé-e de l'hygiène et de la sécurité du travail nommé par l'entrepreneur ;*
- ✓ *consultant-e chargé-e du suivi contrôle à pied d'œuvre ;*
- ✓ *membre féminin du comité de gestion des plaintes mis en place dans la région ;*
- ✓ *personne ressource ayant de l'expérience en matière de VBG/EAS/HS et VCE (services sociaux de la mairie ou service déconcentré en charge de la femme) ;*

Cette équipe de points focaux aura la responsabilité avec l'entreprise, d'informer les travailleurs des activités relevant de ses responsabilités et des dispositions des codes de conduite.

L'équipe de points focaux doit suivre une formation qui sera assurée par un Prestataire de services local ou avec l'appui de la Banque mondiale, sur les questions de VBG/EAS/HS et de VCE, avant le début des activités. L'équipe de points focaux aura pour mission de :

- ✓ proposer des améliorations si nécessaire, aux **Codes de bonne conduite en matière de VBG/EAS/HS et VCE** avec l'avis technique de la Banque mondiale ;
- ✓ apporter un appui à la mise en œuvre du présent plan d'actions ;
- ✓ exiger l'élaboration d'un Plan d'action sur les VBG/EAS/HS et VCE de la part des entreprises adjudicataires des travaux du projet ;
- ✓ obtenir les avis de non-objection du PACTDIGITAL et de la Banque mondiale pour la mise en œuvre du Plan d'action des mesures contre les VBG/EAS/HS et VCE avant le début des travaux ;
- ✓ réceptionner et assurer le suivi des résolutions et sanctions concernant les plaintes reçues en matière de VBG/EAS/HS et VCE ;
- ✓ s'assurer que toute la procédure de traitement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS et VCE est documentée et fait l'objet d'une section au niveau des rapports périodiques du projet.

L'équipe des points focaux organisera des réunions trimestrielles pour faire le bilan de leurs actions et discuter des difficultés rencontrées dans l'exercice de leurs missions, et faire des propositions pertinentes dans le but d'améliorer leur efficacité. Elle pourra également se réunir en cas de besoin en dehors de cette périodicité.

Les entreprises sont tenues de signaler les cas présumés ou avérés de VBG/EAS/HS et VCE, car elles ont la responsabilité de faire respecter les engagements de l'entreprise et de tenir leurs subordonnés directs responsables du respect du code individuel de conduite.

☞ **Prestataires de services VBG, EAS/HS**

Un (e) Prestataire de services ayant une expertise reconnue dans le domaine sera recruté (e) en vue d'appuyer le projet dans la prévention et la réponse aux VBG/EAS/HS/VCE. Ce Prestataire de services doit être une organisation locale ou un service technique ayant l'expérience et la capacité nécessaires pour apporter un soutien aux survivant(e) s de VBG/EAS/HS ou de VCE. Le Prestataire de services travaillera étroitement avec les comités locaux et fournira également un soutien et des conseils aux Points focaux chargés des VBG/EAS/HS et des VCE. Le (s) entrepreneur (s) et l'UGP doivent établir une relation de travail avec le prestataire de services, afin que les cas de VBG/EAS/HS et de VCE puissent leur être transmis en toute sécurité. Le prestataire de services sera associé à l'équipe des points focaux et participera à la résolution des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et aux VCE.

L'accompagnement du/de la prestataire de services pour la mise en œuvre des mesures de gestion des VBG/EAS/HS/VCE va consister entre autres à :

- ✓ former les membres de l'UGP sur les questions relatives aux VBG/EAS/HS/VCE ;
- ✓ former l'équipe de points focaux sur les questions relatives aux VBG/EAS/HS/VCE ;
- ✓ mener des actions d'information/sensibilisation et de formations des MOD ;
- ✓ mener des actions d'information/sensibilisation et de formations à l'endroit des populations riveraines ;
- ✓ apporter un appui au Projet dans la prise en charge des survivants-es de VBG/EAS/HS/VCE.

Le traitement des cas de VBG/EAS/HS/VCE nécessitant des actions holistiques (*assistance médicale, soutien psychosocial, sécurité et assistance juridique*), les prestataires de services qui reçoivent une plainte de VBG, EAS/HS doivent prodiguer des soins à la survivant-e conformément aux meilleures pratiques internationales et aux principes directeurs pour la prise en charge des survivants. Ces prestataires de services mobilisés dans le cadre du Projet doivent également être disposés à l'écoute active et fournir toutes les informations sur les options disponibles pour une survivante, en obtenant d'abord le consentement éclairé de la survivante avant de continuer. Ainsi, pour les plaintes sensibles ou liées aux VBG/VCE et EAS/HS, les survivants doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux. Le PACTDITAL veillera à l'identification, au mapping par rapport à ses zones de couverture et à l'évaluation des capacités des prestataires de services dans les différentes localités. L'application des sanctions prévues au niveau des codes de conduite n'exclut pas une action auprès des officiers de police judiciaire (OPJ).

Ces derniers peuvent être saisis soit par la survivante elle-même, des témoins ou le Procureur du Faso. Le désistement de la victime n'entraîne pas l'extinction de l'action : le procureur peut poursuivre l'action malgré le désistement du/de la victime/survivant-e.

Dans le cas des violences impliquant des enfants ou des mineurs, les prestataires de services EAS/HS pourront dans le cadre de la protection de l'enfance consultés directement les enfants sur leur cas ainsi que de recevoir toutes les informations disponibles qui sont nécessaires pour les aider à décider d'un plan d'action particulier, en fonction de leur âge et de leur stade de maturité et de développement cognitif. Le cas échéant, les parents ou les tuteurs devraient également être impliqués dans le processus de gestion des cas, et les enfants ont le droit d'informer un prestataire de services de l'adulte en qui l'enfant a le plus confiance. Si l'agresseur présumé est un membre de la famille, il est extrêmement important que tout entretien avec l'enfant se déroule en dehors de la cellule familiale et en présence d'un adulte en qui l'enfant a confiance. La capacité d'un enfant à donner son consentement en ce qui concerne les services ou le partage d'informations dépendra de son âge, de son niveau de maturité et de sa capacité à s'exprimer librement ; l'intérêt supérieur de l'enfant doit également être pris en compte.

❖ *Formation /Sensibilisation des différentes parties prenantes*

Dans le but d'anticiper sur les risques de VBG/EAS/HS et de minimiser ces risques, des actions d'information, formation et sensibilisation sur les thématiques de VBG/EAS/HS et les VCE sur le lieu de travail et leurs risques connexes, les dispositions des codes de conduite en matière de VBG/EAS/HS et VCE, les procédures relatives aux allégations, les mesures de

responsabilisation et confidentialité et le protocole d'intervention doivent être menées à l'endroit des acteurs suivants :

- ✓ des séances de formation sur les VBG/EAS/HS/VCE seront organisées au profit de l'UGP, de l'équipe des points focaux et des MOD, de tout le personnel d'encadrement de l'entreprise et de l'Ingénieur Conseil. Des rapports de formation seront élaborés à l'issue de chaque séance ;
- ✓ chaque employé (entreprise et mission de contrôle), devra recevoir une induction en genre/VBG/EAS/HS/VCE au même titre que l'induction en hygiène, santé, sécurité et environnement avant sa prise de service. Cette induction sera sanctionnée par la signature des codes de bonne conduite et d'une liste de présence. En outre, des quarts d'heure genre/VBG/VCE, HSSE seront régulièrement organisés au profit des différentes équipes de l'entreprise ;
- ✓ des séances d'information et de sensibilisation (théâtre fora, projections cinématographiques) seront organisées au profit des populations riveraines, des femmes (causeries éducatives), des élèves des établissements riverains (avec l'appui des cellules IEC ou centres d'écoute) de la zone des travaux.

Pour ce faire, chaque entreprise devra fournir un plan d'action VBG/EAS/HS/VCE assorti d'un calendrier indicatif des activités, les responsables, les acteurs associés et les dates d'exécution (prévues).

❖ *Protocole d'intervention*

La réaction des survivantes et de leurs familles n'est pas toujours systématique face à un cas d'EAS/HS. Cependant, le premier service nécessaire sera fonction de la typologie de la VBG. Face à un cas de violence sexuelle (en dehors des harcèlements) et de cas violence physique, le service recommandé en priorité est la santé. La procédure juridico-judiciaire et la réponse psychosociale suivront après les premiers soins. Ainsi, la prise en charge étant holistique, l'ensemble des acteurs nécessaires dans une réponse seront sollicités.

L'équipe de points focaux sera chargée d'élaborer un protocole d'intervention écrit, conformément aux lois et protocoles nationaux, ainsi que les dispositions exigées dans les codes de conduites. Le protocole d'intervention doit comprendre des mécanismes pour dénoncer les cas de violence (selon le MGP), les mécanismes à mettre en place pour assurer la confidentialité des informations communiquées, ainsi que la procédure à suivre en cas de survenue d'EAS/HS.

❖ *Règlement des plaintes*

Au niveau de l'inspection du travail : selon l'article 320 du Code de travail, tout travailleur ou employeur peut demander un règlement à l'amiable du différend au niveau de l'inspection du travail. Si les parties se concilient totalement ou partiellement, l'inspecteur du travail établit un procès-verbal qui met fin au litige sur tous les points faisant l'objet de la conciliation. En

cas de non-conciliation, le travailleur ou l'employeur peut saisir la juridiction compétente chargée du travail.

Le recours juridictionnel : il intervient en cas d'échec du règlement à l'amiable. Il consiste à régler le litige devant un tribunal compétent. La juridiction chargée du travail territorialement compétente pour connaître le contentieux est celle dans le ressort de laquelle est situé l'établissement, le lieu d'exécution du contrat, et du déroulement du conflit. Cependant, lorsque le litige concerne des relations de travail, le salarié peut introduire sa demande soit devant la juridiction chargée du travail du lieu d'exécution du contrat, soit devant le tribunal du lieu de son domicile.

VIII- DISSEMINATION 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 PACTDIGITAL seront documentés et largement partagés avec les travailleurs et les communautés dans les zones d'intervention du projet et le public en général. Les communautés bénéficiaires, les personnes susceptibles d'être affectées par le projet ou d'influencer la bonne exécution doivent accéder aux informations liées à la mise en œuvre globale du projet. Pour ce faire, une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera publié sur les sites du Ministère de tutelle et du PACTDIGITAL et par la suite, diffusé à l'endroit des travailleurs et les autres parties prenantes. En effet, la diffusion du mécanisme ciblera surtout les travailleurs (membres de l'équipe projet, ouvriers/ personnels des entreprises, fournisseurs, bureaux d'études, consultant, partenaires, prestataires et bénéficiaires indirects, etc.).

Le projet utilisera les canaux suivants aux fins de permettre à tous les acteurs, y compris les travailleurs, et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin. Pour ce faire, une fois approuvé, le MGP sera publié par l'UGP et diffusé à l'endroit des parties prenantes. La diffusion se fera à travers :

- ✓ la diffusion et la vulgarisation des outils et procédures ;
- ✓ la tenue de sessions avec les différents comités de gestion de plaintes et les autres parties prenantes au niveau des zones du projet ;
- ✓ la diffusion du MGP au niveau des ondes locales sans barrières linguistiques (français et langues locales des zones concernées) ;
- ✓ les affichages sur les sites d'implantation du projet ;
- ✓ la conception, l'impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le projet et le MGP au niveau des localités concernées et sur le site web du MTDPCN, du projet ainsi que d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés (crieurs publics, marchés et yaars, assemblées villageoises) ;
- ✓ la réalisation et diffusion de microprogrammes sur le MGP dans les médias nationaux (4) et locaux (13) du pays ;
- ✓ la confection et distribution de boîtes à idées/suggestions pour la collecte des plaintes, doléances ;
- ✓ la réalisation d'émissions interactives sur le MGP ;
- ✓ la publication du MGP dans les quotidiens de la place ;
- ✓ etc....

Concrètement, il s'agira de partager avec l'ensemble des parties prenantes se trouvant dans le périmètre 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-PP et MGP-T sera assurée.

Les canaux de communication qui sont décrits plus haut seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme. C'est à la lumière de ces principes d'accessibilité que le mode de dépôt des plaintes sera diversifié.

IX- RENFORCEMENT DES CAPACITES DES ACTEURS ET DES PARTIES PRENANTES

Dans le cadre du projet, la mise en œuvre du présent MGP nécessite au préalable le renforcement des capacités des membres des comités et de l'ensemble des parties prenantes ainsi que les différentes entités de mise en œuvre du projet. Par conséquent, suite à l'approbation du document, ces acteurs bénéficieront d'une formation sur les objectifs, la procédure et le contenu du présent MGP. Ils devront être formés également sur la mise en œuvre du MGP (l'enregistrement et traitement des réclamations) et sur les risques de VBG, EAS/HS, VCE. A cet effet les activités de renforcement comprendront notamment :

- ✓ information et sensibilisation des membres des comités sur le projet ;
- ✓ formation des comités de gestion des plaintes ;
- ✓ formation des points focaux VBG, EAS/HS, VCE ;
- ✓ mise en place des points focaux et élaboration d'un répertoire des membres des comités renfermant toutes les informations utiles ;
- ✓ formation des parties prenantes notamment sur la gestion des plaintes EAS/HS, VBG, VCE et approche centrée sur les besoins des survivant-es ;
- ✓ élaboration d'un guide résumant les procédures du MGP ;
- ✓ acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation,
- ✓ documentation, stylos, etc.)
- ✓ appui financier au fonctionnement des comités (session, communication, carburant).

X- DISPOSITIF DE REPORTING ET DE SUIVI

L'UGP à travers les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale sont responsables de la mise en œuvre globale du suivi et du reporting du présent MGP. A ce titre, ils veilleront à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour anticiper sur plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de leurs sous-projets au fur et mesure de l'avancement des interventions du projet. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le suivi des structures et de la situation des plaintes est assuré directement par les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales du projet. Un rapport semestriel sur les

structures du MGP et un rapport trimestriel sur la situation des plaintes devront être soumis. Les indicateurs de suivi sont les suivants :

- ✓ le nombre de plaintes enregistrées désagrégées selon le genre ;
- ✓ le pourcentage de plaintes résolues à l'amiable ;
- ✓ le pourcentage des plaintes résolues en contentieux ;
- ✓ le pourcentage de plaintes résolues dans les délais ;
- ✓ le pourcentage de plaintes non résolues ;
- ✓ le pourcentage de plaintes non résolues dans les délais ;
- ✓ le pourcentage de plaintes sur les VBG, VCE/ les survivants (es) d'EAS/HS référées aux services de prise en charge ;
- ✓ le pourcentage des plaintes en appel ;
- ✓ le pourcentage de plaignants satisfaits de la réponse et du processus de règlement ;
- ✓ le nombre de campagnes de sensibilisation de masse sur le MGP réalisé dans les zones d'intervention du projet ;
- ✓ les types et nombres de formations reçues par les parties prenantes du MGP ;
- ✓ le nombre et types d'acteurs formés dont les femmes et les jeunes ;
- ✓ le nombre de travailleurs sensibilisés (hommes et femmes) ;
- ✓ le nombre de travailleurs formés (hommes et femmes) ;
- ✓ le nombre de suggestions, doléances et de recommandations reçues par l'UGP.

XI- EVALUATION DU MGP

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Participation, Sécurité/confidentialité, Accessibilité et inclusion ; Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification des points focaux et centraux de coordination ; Approche centrée sur les survivant-es de VBG, EAS/HS et VCE, Impartialité/objectivité/neutralité, Transparence et absence de représailles, information proactive, Approche centrée sur le bien-être supérieur de l'enfant.

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.

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. Elle permet aussi de mesurer la performance du MGP, son niveau d'appropriation mais aussi de dégager les insuffisances en vue de proposer des mesures correctives pour une meilleure appropriation.

Les données du MGP 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 : (i) recrudescence des typologies de plaintes enregistrées, (ii) la spécificité des plaintes, (iii) les zones géographiques qui enregistrent plus de plaintes, (iv) les leçons à tirer, (v) les solutions apportées, (vi) le mécanisme mis en place pour éviter ces genres 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 propre 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.

Les spécialistes sauvegarde environnementale et 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.

XII- PLAN D’ACTION ET COUT DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

Les coûts estimatifs prévisionnel pour la mise en œuvre du plan d’action MGP s’élève à **156 045 000 F CFA** (Voir annexe 1). Les activités prévues sont relatives :

- ✓ à la mise en place et au fonctionnement du dispositif mis en place ;
- ✓ au renforcement des capacités sur le MGP dans les communes où sont mis en place les comités communaux de gestion des plaintes ;
- ✓ à la vulgarisation et à la diffusion du MGP ;
- ✓ au suivi évaluation du mécanisme.

XIII- LES RISQUES

Dans le cadre de la mise en œuvre du MGP, certains risques sont à prendre en compte. Pour ces risques énumérés, les mesures de mitigation suivantes sont proposées :

Tableau 4 : Gestion des risques liés à la mise œuvre du MGP

Identification des risques	Mesures de mitigations
Le faible niveau d’appropriation du MGP par les acteurs	-Diffusion du MGP à tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet ; -Evaluation et renforcement du niveau de connaissance du MGP de toutes les parties prenantes du projet ; -Intégration du MGP aux activités du projet, -Forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes.
L’absence/insuffisances de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les EAS/HS	-Formation des points focaux VBG/ EAS/HS sur l’approche centrée sur les survivants-es, la réception et le référencement des plaintes liées aux EAS/HS ; -Cartographie des prestataires/fournisseurs de service VBG/EAS/HS dans les zones d’intervention du projet pour d’éventuelles collaborations, notamment la prise en charge des survivants-es.

<p>L'utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Avertissement des récidivistes et au besoin les signaler aux autorités locales ; -Organisation des séances de sensibilisation dans les zones à fort taux de plaintes malveillantes
<p>Les conflits liés à la mise en place et au fonctionnement des différents comités de gestion de plaintes</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Observation des principes de transparence, d'équité et de participation dans la désignation des membres des structures de gestion des plaintes -Renforcement des capacités des membres des comités de gestion en prévention et gestion de conflits.
<p>L'insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, tenues des sessions etc.)</p>	<p>-Mise en œuvre du plan d'action d'opérationnalisation du MGP. Les activités y afférentes ainsi que le budget seront inscrits dans les différents PTBA du projet durant sa période de mise en œuvre.</p>
<p>L'absence/insuffisance de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les VBG/VCE</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Renforcement des capacités des membres des comités de gestion des plaintes : un module spécifique aux VBG notamment les EAS/HS et VCE sera pris en compte ; -Sensibilisation des travailleurs et parties prenantes sur les codes de bonnes conduites ; -Exploitation des systèmes locaux de résolution des conflits et /ou plaintes de cette nature ; -Recours aux structures les plus compétentes selon la nature des plaintes (en cas de besoin)
<p>L'insécurité dans certaines zones où le projet intervient (Sahel, Est, Boucle du Mouhoun, Nord)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Evitement des zones à fort risque d'insécurité ; -Evitement des voies rouges, si possible ; -Sensibilisation/formation des acteurs de gestion du projet sur les mesures sécuritaires dans un environnement hostile ; -Respect des consignes et conseils de sécurité des FDS ; -Utilisation des TIC pour limiter les déplacements et les rencontres dans les zones à fort risque d'insécurité ;
<p>L'utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention du projet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Utilisation des canaux de communication appropriés pour faciliter la compréhension du mécanisme par les acteurs ; -Sensibilisation des parties prenantes dans les zones d'intervention du projet ; -Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur la neutralité des procédures de gestion des plaintes

La corruption dans les processus de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> -Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur les règles de gestion transparente des plaintes et dispositions légales y relatives ; -Sensibilisation sur les principes directeurs du MGP ; -Interdiction et sanction formelles des cas de corruption dans la gestion des plaintes ; -Dénonciation de tout cas suspect à l'UGP ; -Consultation avec les femmes et les filles (en petits groupes séparés avec une animatrice) sur l'accessibilité du MGP
La discrimination dans la gestion des plaintes (selon le genre, la situation économique ou sociale...)	<ul style="list-style-type: none"> -Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur les règles de gestion impartiale des plaintes et les dispositions légales y relatives ; -Révocation de tout membre reconnu coupable deux fois ; -Consultation avec les femmes et les filles (en petits groupes séparés avec une animatrice) sur l'accessibilité du MGP.

Source : Equipe d'élaboration MGP PACTDIGITAL, décembre 2024.

CONCLUSION

L'élaboration du Mécanisme de gestion des plaintes des parties prenantes et des travailleurs (MGP-PP & MGP-T) du PACTDIGITAL est une exigence de la NES n° 2 « **Emplois et conditions de travail** », de la norme NES n°10 « **mobilisation des parties prenantes et information** » et conformément au Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) et les Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) du PACTDIGITAL.

Le présent document qui traite simultanément du MGP-PP & MGP-T a pour but de gérer avec efficacité et efficience toutes les situations d'insatisfactions qui peuvent se présenter dans la mise en œuvre des activités à travers les instances de gestion des griefs mises en place.

Le MGP élaboré se veut être dynamique, accessible à tous les acteurs, et sa diffusion auprès des différents travailleurs et parties prenantes du projet pourrait permettre de collecter des observations et amendements afin de procéder à son actualisation pour le rendre plus fonctionnel. C'est le référentiel sur lequel le Projet s'appuiera pour une meilleure réussite de ses activités à travers l'implication des différents acteurs dans les prises de décisions.

Ce mécanisme n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes parties prenantes et des travailleurs du PACTDIGITAL. Toutefois, il permettra de s'assurer que leurs préoccupations/plaintes soient promptement traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui sera hors de contrôle du projet.

ANNEXES

ANNEXE 1 : PLAN D’ACTION MGP

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
ACTIVITE 1 : ELABORATION ET VALIDATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PACTDIGITAL PAR LES PARTIES PRENANTES ET LA BANQUE MONDIALE						285 000
Action Préalable 1 : élaborer le manuel de gestion du PACTDIGITAL	Octobre 2024	RAS		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	UGP Ministère	PM
Action Préalable 2 : organiser l’atelier de validation du MGP par les parties prenantes (élaboration de TDR et de projet de budget, lettres d’invitation des participants, logistiques, salles de réunions, etc…)	Janvier 2025	Le retard de l’obtention de la Banque mondiale pour l’obtention de l’ANO	Relancer la Banque mondiale pour tout dossier en instance	SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf Numéro WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf	Coordonnateur SGF/RAF Comptable Secrétaire	285 000

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
				WhatsApp : +226 70 54 49 01		
Action Préalable 3 : Finaliser le document du MGP avec la prise en compte des amendements des participants après les travaux des ateliers de validation.	Janvier 2025			SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	UGP	-
Action Préalable 4 : Rédiger le rapport de l'atelier de validation y compris la synthèse des recommandations	Janvier 2025			SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSENV)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	Coordonnatrice SGF/RAF SSE	-

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
Action Préalable 5 : Partager le MGP et son plan d'action avec les Spécialistes de la Banque mondiale	Décembre 2024	La réaction tardive de la Banque	Relancer la Banque mondiale pour tout dossier en instance	Coordonnatrice OUATTARA/HAMA Houa E-mail : haoua.ouattara@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		-
Action Préalable 6 : Finaliser le document en intégrant les inputs des Spécialistes de la BM	Décembre 2024	La réaction tardive de la Banque	Relancer la Banque mondiale pour tout dossier en instance	SOME N Honoré : Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G) E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv) E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		-
ACTIVITE 2 : MISE EN PLACE DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES EN S'APPUYANT SUR LES COMITES EXISTANTS DANS LA ZONE D'INTERVENTION DU PROJET						10 000 000
Action Préalable 1 : Elaborer les différents outils de gestion des plaintes (sensibles et non sensibles)	Décembre 2024	Aucun		SOME N Honoré : Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G) E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)		-

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
				E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		
Action Préalable 2 : Elaborer les Termes de référence et le projet de budget pour la mise en place des instances de gestion du MGP	Janvier 2025	Aucune		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	SDS-G, SSEnv	-
Action Préalable 3 : Soumission des TDRs et projet de budget à la Banque mondiale pour l'obtention de l'ANO	Janvier 2025	La réaction tardive de la Banque	Relancer la Banque mondiale pour tout dossier en instance	Coordonnatrice OUATTARA/HAMA Houa E-mail : haoua.ouattara@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	SDS-G, SSEnv	-
Action Préalable 4 : Préparation des contenus de l'activité de mise en place des Comités (présentation succincte du MGP + liste de présence +PV de mise en place, outils de gestion des plaintes...) en s'appuyant sur les comités existants dans la zone d'intervention du Projet	Janvier 2025	Aucune		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i>		-

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
				E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		
Action Préalable 5 : Adresser des correspondances aux différents niveaux (local, communal et national) pour la mise en place des comités de gestion des plaintes	Dès obtention de l'ANO	Aucune		Coordonnatrice OUATTARA/HAMA Houa E-mail : haoua.ouattara@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	Secrétariat	-
Action Préalable 6 : Mise en place effective des membres des comités de gestion des plaintes dans les villages, communes, régions en s'appuyant sur les comités existants dans la zone d'intervention du projet		Risques sécuritaires dans les zones d'intervention Signature tardive de la note administrative permettant de mettre en exergue les arrêtés	Se conformer aux instructions de l'expert en sécurité du projet et respecter le protocole de sécurité Eviter les localités à déficit sécuritaire Impliquer les FDS Relancer les PDS pour la prise des arrêtés de mise en place des comités	SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	UGP SGF/RAF SSE	10 000 000
Action Préalable 7 : Prendre des arrêtés portant organisation, attribution et fonctionnement des comités de gestion des plaintes du PACTDIGITAL	Régulière	Indisponibilité des membres	Remplacer les membres non disponibles	Coordonnatrice PDS Gouverneurs	UGP (SDS-G, SSEnv)	-

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
Action Préalable 8 : Elaborer les rapports de mise en place des comités de gestion de plaintes par région	RAS	Aucun		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	SSE	-
ACTIVITE 3 : RENFORCEMENT DES CAPACITÉS OPERATIONNELLES DES MEMBRES DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES ET DES PARTIES PRENANTES ET TRAVAILLEURS DU PROJET						66 000 000
Action Préalable 1 : Elaborer les Termes de référence et le projet de budget pour la mise en place des instances de gestion du MGP		Aucun		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
Action Préalable 2 : Soumission des TDRs et projet de budget à la Banque mondiale pour l'obtention de l'ANO		Le retard dans l'obtention de l'ANO Relancer tous les dossiers en instance au niveau de la Banque mondiale	Relancer la Banque mondiale pour tout dossier en instance	Coordonnatrice OUATTARA/HAMA Houa E-mail : haoua.ouattara@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	SGF Comptable	
Action Préalable 3 : Préparer les contenus de formation (présentations et package des outils de gestions des plaintes).		Aucun		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		
Action Préalable 4 : Préparer l'atelier de formation (les notes d'invitation, logistiques et autres, salles de formation...)		Aucun		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valério , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i>	SPM SGF/RAF Comptabilité Secrétariat	

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
				E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		
Action Préalable 5 : Former les membres des comités villageois, communaux de gestion des plaintes et des parties prenantes sur le MGP dans les 13 régions de la ZIP	Avant l'exécution des sous-projets et en continue tout au long de la mise en œuvre du projet	Indisponibilité des membres	Remplacer les membres non disponibles	SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	SGF/RAF, Comptable Secrétariat Consultants juniors	52 000 000 /région (En raison de 4 millions par région)
Action Préalable 6 : Diffuser les informations sur les instruments de sauvegardes environnemental et social (PEES, PMPP, PGMO ; MGP-PP & MGP-T, PA-EAS/HS, etc...) au profit du personnel de l'UGP, prestataires et points focaux VBG, EAS/HS, VCE et les parties prenantes	En continue tout au long de la mise en œuvre du projet	Aucun		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	Personne ressource (expert VBG)	5 000 000

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
Action Préalable 7 : Doter les comités villageois et communaux de crédits de communication ainsi que les kits de gestion des plaintes (registre de plaintes, chemises cartonnées, stylo à bille, cahier de 200 pages, porte document, etc...)	Tout au long de la mise en œuvre du projet	Lenteur dans la passation des marchés Qualité des Équipements	Appliquer la réglementation des marchés en vigueur	Coordonnateur SGF/RAF SPM WhatsApp : +226 70 54 49 01	SDS-G SSEnv Comptable	5 000 000
Action Préalable 8 : Assurer les frais de communication aux différents membres des comités mis en place (flotte pour tous les comités)	En continue tout au long de la mise en œuvre du projet	Défaillance des prestataires Absence de ressources	Approvisionner les ressources Appliquer la réglementation des marchés en vigueur	Coordonnateur SPM	SDS-G SSEnv Comptable	FF 500 000/an
Action Préalable 9 : Doter les comités villageois et communaux de gestion des plaintes de boîte à idées (pour la collecte des plaintes) et dépliants sur le MGP et les VBG, EAS/HS	En continue tout au long de la mise en œuvre du projet	Défaillance des prestataires	Appliquer la réglementation des marchés en vigueur	SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	RSE	2 500 000

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
Action Préalable 10 : Doter chaque niveau de gestion des plaintes de ressources financières pour la tenue des sessions de comités de gestion de plaintes en vue d'examiner et de traiter les plaintes y compris renforcement des comités existants	En continue tout au long de la mise en œuvre du projet	Insuffisance de fonds sur la contrepartie nationale Lenteur dans l'obtention de la demande d'ANO	Relancer les dossiers en instance au niveau de la Banque mondiale	Coordonnatrice OUATTARA/HAMA Houa E-mail : haoua.ouattara@tic.gov.bf Tel : 22670264005	SDS-G SSEnv SGF/RAF Comptable	FF 1 000 000/an
ACTIVITE 4 : DIFFUSION /VULGARISATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES À PARTIR DE JANVIER-FEVRIER 2025						41 760 000
Action Préalable 1 : Publier le MGP sur le site web du MTDPCN, PACTDIGITAL-BF, Banque mondiale, MEBAPLN, MERSI	Dès la validation du MGP par la Banque mondiale	Faiblesse de la connectivité au réseau Absence du Site web du projet		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	DCRP/DSI du ministère Spécialiste en communication du projet SDS-G SSEnv	0
Action préalable 2 : Diffuser le MGP dans 3 quotidiens de la place : Sidwaya, L'Observateur Paalga, Le Pays	Dès la validation du MGP par la Banque mondiale	Aucune		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en</i>	DCRP/DSI du ministère SDS-G SSEnv	750 000

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
				Sauvegarde Environnementale (SSEnv) E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		
Action Préalable 3: Concevoir un dépliant sur le MGP	Février 2025	Aucun		Spécialiste en communication WhatsApp : +226 70 54 49 01	SDS-G SSEnv	150 000
Action Préalable 4 : Imprimer 5 000 dépliants sur le MGP au profit des parties prenantes et des membres des comités de gestion des plaintes	Février 2025	Défaillance du prestataire Mauvaise qualité des produits livrés	Appliquer la réglementation des marchés en vigueur	Spécialiste en communication	Coordonnatrice SDS-G SSEnv SPM SGF/RAF	2 500 000
Action Préalable 5 : réalisation des microprogrammes sur le MGP du Projet en français et en langues nationales	A partir du mois d'avril 2025	Défaillance du prestataire Qualité des microprogrammes produits	Appliquer la réglementation des marchés en vigueur	Spécialiste en communication	DCRP du ministère Coordonnatrice SDS-G SSEnv SPM SGF/RAF	15 000 000
Action Préalable 6 : diffuser les microprogrammes dans les radios locales dans les 13 régions d'interventions du Projet	A partir du mois d'avril 2025 et en continue tout au long du projet			Spécialiste en communication	DCRP du ministère Coordonnatrice SDS-G SSEnv SPM SGF/RAF	9 360 000 (6 diffusions dans le mois en raison de 10 000 sur 13 radios locales sur une année)

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
Action Préalable 7 : concevoir des affiches sur le MGP (affiche sur les points d'entrées, affiche sur l'interdiction des VBG/EAS/HS.)	A partir du mois février 2025	Défaillance du prestataire Qualité des affiches livrées	Appliquer la réglementation des marchés en vigueur	Spécialiste en communication	DCRP du ministère SDS-G SSE	1 500 000
Action Préalable 8 : confection de dépliants sur : la clarification conceptuelle des VBG, EAS/HS, les conséquences des VBG, EAS/HS, risques et facteurs de risques sur les VBG, EAS/HS et VCE, sur les services fournis aux survivant-e-s, sur les codes de conduite	A partir de février-mars	Défaillance du prestataire Qualité des affiches livrées	Appliquer la réglementation des marchés en vigueur	Spécialiste en communication	DCRP du ministère SDS-G SSEnv	2 500 000
Action Préalable 9 : réalisation de posters sur les codes de conduite	A partir de mars-avril	Défaillance du prestataire Qualité des posters livrés	Appliquer la réglementation des marchés en vigueur	Spécialiste en communication	DCRP du ministère SDS-G SSEnv	5 000 000
Action Préalable 10 : Doter chaque niveau de gestion des plaintes des Boites à idées/suggestions	A partir du mois d'avril 2025	Défaillance du marché Qualité des boîtes à idées ou suggestions livrées	Appliquer la réglementation des marchés en vigueur	SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio, <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i>	Coordonnatrice Spécialiste en communication SPM SGF/RAF	5 000 000

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
				E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		
ACTIVITE 5 : COMMUNICATION POUR LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES SUR LE MGP						12 000 000
Action Préalable 1 : Elaboration et diffusion de messages d'information et de sensibilisation dans les langues locales sur le MGP et les EAS/HS, VCE	Tout au long du projet	Aucun		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	Spécialiste en communication DCRP du ministère Coordonnatrice	
Action Préalable 2 : renforcement des capacités des hommes et femmes de médias sur le MGP avec prise en compte des VBG, EAS/HS et VCE des 13 régions de la zone d'intervention du projet	Mars 2025	Aucun		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	Spécialiste en communication DCRP du ministère	FF 10 000 000

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
Action Préalable 3 : signer un accord de partenariat ou protocole avec les médias locaux pour la diffusion des messages, spots et microprogrammes sur le MGP en particulier sur les VBG, EAS/HS et VCE	A partir de mai et tout au long du projet	Lourdeur administrative		Coordonnatrice OUATTARA/HAMA Houa E-mail : haoua.ouattara@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	SDS-G SSEnv Spécialiste en communication DCRP SPM SGF/RAF SSE	FF : 2 000 000/an
Action Préalable 4 : assurer le suivi de la diffusion des messages, spots, microprogrammes et des accords ou protocoles avec les médias locaux sélectionnés	Tout au long du projet	Non-respect des clauses contractuelles		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		
Action Préalable 5 : Réalisation des émissions Télé TV, Radio, Journaux, publication, communiqués dans les médias (radios, et journaux)	Tout au long du projet	Indisponibilité des acteurs		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en</i>	Spécialiste en communication DCRP Coordonnatrice	A prendre en compte dans le budget volet communication

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
				Sauvegarde Environnementale (SSEnv) E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	Hommes et femmes de médias	
ACTIVITE 6 : RECRUTER ET FORMER LES CONSULTANTS JUNIORS POUR APPUYER L'OPERATIONNALISATION DU MGP DANS LES ZONES D'INTERVENTION DU PROJET						5 000 000
Action Préalable 1 : Elaborer les TDR pour le recrutement et la formation des consultants juniors				SOME N Honoré : Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G) E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv) E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		-
Action Préalable 2 : Soumettre les TDR à la Banque pour ANO		Retard dans l'obtention de l'ANO	Relancer les dossiers en instance au niveau de la Banque mondiale	Coordonnatrice WhatsApp : +226 70 54 49 01		-
Action Préalable 3 : Assurer le recrutement et la formation des consultants juniors	Dès obtention de l'ANO de la	Aucun		Coordonnatrice OUATTARA/HAMA Houa E-mail : haoua.ouattara@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01	SDS-G SSEnv SGF/RAF	5 000 000

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
	Banque mondiale					
Action Préalable 4 : Elaborer les rapports de formations des consultants juniors	Après la tenue de la formation	Aucun		SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		-
ACTIVITE 7 : TRAITEMENT ET DOCUMENTATION DES PLAINTES EMANANT DU PROJET AU NIVEAU VILLAGE, COMMUNAL, ET CENTRAL						1 000 000
Action Préalable 1 : Créer une base de données pour l'archivage des plaintes et des dossiers individuels des plaignants (PAP) à chaque niveau de gestion des plaintes						
Action Préalable 2 : Réceptionner l'ensemble des plaintes enregistrées dans les différentes localités et niveaux de gestion des plaintes (Village, communal, central)	Tout au long du projet	Remontée tardive des plaintes Indisponibilité des registres Analphabétisme		Président des comités de gestion	SDS-G SSEnv	
Action Préalable 3 : Tenir des sessions trimestrielles de gestion des	Tout au long du projet			Président des comités de gestion	SDS-G SSEnv	500 000/session

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
plaintes reçues à tous les niveaux (local, communal, central)						
Action Préalable 4 : Suivre la mise en œuvre des réponses aux plaintes et les mesures correctives				Président des comités de gestion des plaintes	SDS-G SSEnv	500 000
ACTIVITE 8 : SUIVI-EVALUATION/CAPITALISATION DU MGP DANS LES ZONES D'INTERVENTION DU PROJET						20 000 000
Action Préalable 1 : Organiser des missions de suivi-trimestriel de la mise en œuvre du MGP et des plans d'actions (2 missions par an et sur toute la durée du Projet)	A partir du deuxième trimestre 2025			SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		8 000 000
Action Préalable 2 : Organiser des missions de suivi-évaluation la mise en œuvre du MGP (une mission par an, soit 5 missions durant la vie du Projet°)				SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio , <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i>		8 000 000

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
				E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		
Action Préalable 3 : Elaborer les TDR et les projets de budget des missions de suivi (trimestriel et évaluation) de la mise en œuvre du MGP et des différents plans d'action				SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio, <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		-
Action Préalable 4 : Evaluer le niveau de fonctionnalité des comités de gestion des plaintes de la ZIP		Inaccessibilité de certaines zones du fait de l'insécurité	Eviter les zones a défis sécuritaire Collecter les données via Kobocollect dans ces zones	SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio, <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf	Partenaires de mise en œuvre	5 000 000

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes	Solutions prévues	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Coût
				WhatsApp : +226 70 54 49 01		
Action Préalable 5 : produire les différents rapports de suivi (trimestriel et évaluation)				SOME N Honoré : <i>Spécialiste en Développement Social et du Genre (SDS-G)</i> E-mail : honore.some@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01 COULIBALY SIE Pierre Valerio, <i>Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSEnv)</i> E-mail : pierre.coulibaly@tic.gov.bf WhatsApp : +226 70 54 49 01		-
COUT GLOBAL						156 045 000

ANNEXE 2 : FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE SENSIBLE

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE SENSIBLE	
<i>Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)</i>	
I. IDENTIFICATION	
Date de dépôt de la plainte :	
Numéro de la plainte :	
Code du plaignant :	
Sexe du plaignant : <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
Age :	
Localité : région.....Commune.....Village.....	
Téléphone :	
Fonction ou responsabilité :	
Date de l'incident :lieu de l'incident.....	
Parties concernées :	
II. DESCRIPTION DE LA PLAINTE	
Décrire l'incident avec le maximum de détail	
Signature du/de la plaignant (e) :	
Description de la réclamation	
Signature du/de la plaignant (e) :	
III. TRAITEMENT DE LA PLAINTE	
Plainte enregistrée par (<i>à remplir par celui qui réceptionne la plainte</i>)	
Plainte validée : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	
Commentaires (<i>suite à la plainte ou prochaines étapes</i>)	

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE SENSIBLE

Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)

Solutions proposées :

1.....

2.....

3.....

Responsable de l'action :

Date : Signature

Actions effectuées (*décrire l'ensemble des actions ou procédures effectuées*)

Date de la transmission de la plainte/reclamation au PF :

Date de résolution de la palinte :

Date de retour au/ à la plaignant (e) :

Niveau de satisfaction et commentaires du/de la plaignant (e) :

Satisfait

Insatisfait

Pas du tout satisfait

Très staisfait

ANNEXE 3 : FICHE DE RÉCEPTION DE PLAINTES SENSIBLES (VBG/EASHS)

FICHE DE RECEPTION DES PLAINTES EAS/SH PARTIE 1 (Fiche d'enregistrement /code de consentement)

Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)

I. Formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS (partie 1)

Avant le début de l'entretien, rappelez à la/au plaignant/e que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et seront traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP du PACTDIGITAL. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

1. Code du/de la plaignant(e)

2. Code de la plainte:.....

3. Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant (e) :.....

4. Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le mécanisme de gestion des plaintes du PACTDIGITAL ?

Oui

Non

N.B Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

2 Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG, ou le consultant VBG dès la réception d'un incident de EAS/HS lié au projet afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant (e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP du PACTDIGITAL.

Si la victime n'a pas consenti à être renvoyée auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données/registre, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.

**FICHE DE RECEPTION DES PLAINTES EAS/SH PARTIE 2 (Fiche de
consentement et de description des faits)**

Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)

II. Formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS (partie 2)

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP du PACTDIGITAL. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Partie A :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP ?

Oui

Non

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

SI NON, veuillez demander le consentement du (de la) plaignant(e) uniquement pour partager, de façon anonyme :

- 1) _____ le _____ code _____ de _____ la
plainte.....
- 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/de la survivant(e).....

Expliquer que cette information ne sera utilisée par le projet que dans l'objectif de recueillir des informations sur les risques créés par le projet pour la sécurité et le bien-être des femmes et filles dans leur communauté et de prendre des mesures afin d'atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité du/de la victime, la localisation spécifique, etc., ne sera partagée en dehors du prestataire.

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à partager les données notées ci-dessus ?

Oui

Non

Si OUI, veuillez remplir le reste du formulaire ci-dessous.

Si NON, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire⁶.

⁶ Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de EAS/HS

Partie B :

Date de la réception de la plainte (jour, mois, année) :.....

Code de la plainte :.....

Âge et sexe du/de la victime :.....

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18).....

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :.....

Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ?

Connu

Inconnu

Nom(s) :

Fonction(s), si connue(s)

Selon le/la plaignant(e), veuillez vérifier si l'auteur présumé est lié au projet :

Oui :

Non :

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible :

L'identité des témoins le cas échéant :

Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol :.....

Agression sexuelle :

Prière de préciser si pertinent

Exploitation et abus sexuels.....

Harcèlement sexuel :.....

Agression physique :.....

lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP du PACTDIGITAL Si la victime n'a pas donné son consentement, seule la première partie du formulaire doit être remplie. Ce formulaire doit être archivé à part le formulaire d'enregistrement et les informations saisies dans la base de données des plaintes de EAS/HS utilisée par le prestataire.

Violence psychologique/émotionnelle :

Mariage forcé :

Déni de services, ressources ou opportunités :

Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?

Oui : Si possible, l'identifier? (nom et prénoms).....

Non :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ?

Oui : **Non**

Si oui, préciser les services reçus :

Médicaux :

Psychosociaux :

Juridiques :

De sûreté/sécurité

Autres Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Instructions⁷ :

⁷ Il faudra adapter les délais et structures mentionnées ici

La structure faisant l'examen de la plainte liée aux EAS/HS doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de EAS/HS lié au projet PACTDIGITAL.

Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure doit partager une copie de ce formulaire avec l'Unité de Gestion du Projet (UGP), qui à son tour, le transmettra à la Banque mondiale. Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle.

ANNEXE 4 : FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DE LA PLAINTÉ SENSIBLE

FORMULAIRE DE VERIFICATION DE PLAINTÉ LIEE AUX EAS/HS

Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)

I- Introduction

Avant le début de l'entretien, rappelez à la/au plaignant/e que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et seront traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP du PACTDIGITAL. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Ce formulaire doit guider le processus de vérification par la structure/le comité de vérification. La structure de vérification se présentera sous la forme d'un comité, composé de cinq membres, recrutés. Si le survivant le permet, un représentant d'un prestataire de services doit participer au comité de vérification afin de défendre les intérêts du survivant et de s'assurer que les principes de soins aux survivants sont respectés tout au long du processus.

Le comité de vérification est chargé d'examiner les informations disponibles sur la demande d'ASE/de SEP en question, la nature de la demande et s'il existe un lien avec le projet. Le comité fera également ses recommandations à l'employeur ou au responsable de 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 EAS/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 à l'employeur ou au responsable de l'auteur présumé ; le comité de vérification 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/ de la survivant-e.

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.

FORMULAIRE DE VERIFICATION DE PLAINTE LIEE AUX EAS/HS

La survivante a-t-elle donné son consentement éclairé au partage des informations susmentionnées (données notées ci-dessus) ?

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.

N.B Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Instruction : Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de EAS/HS lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP du PACTDIGITAL Si la victime n'a pas donné son consentement, seule la première partie du formulaire doit être remplie. Ce formulaire doit être archivé à part le formulaire d'enregistrement et les informations saisies dans la base de données des plaintes de EAS/HS utilisée par le prestataire.

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 DES VBG/EAS/HS/VCE

Heure, zone et date de l'incident rapporté par le/la survivant-e. :

Type de VBG (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle

Si pertinent, veuillez préciser :

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agressions physiques

Violence émotionnelle et psychologique

Mariage force

Déni de ressources et d'opportunités

La victime a-t-elle bénéficié de services ?

Oui Non

Si oui, veuillez préciser :

Médical

Psychosocial

Juridique

Sécurité/protection.

Autre, (veuillez préciser) :

3. INFORMATION 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) :

FORMULAIRE DE VERIFICATION DE PLAINTE LIEE AUX EAS/HS

Rôle de l'auteur présumé (si connu) :

- Agriculteur /éleveur
- Enseignant
- Personnel d'une ONG
- Parent
- FDS
- Personnel entreprise
- Agent de l'Etat
- Chef religieux/Communautaire
- Tout autre individu associé au projet
- Non connu

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

- Oui Non Vérification en cours

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 (*Veillez préciser*)

Date de la notification à l'employeur/à l'entreprise de l'auteur 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'UGP de l'UIP Oui : Non

Sexe de la plaignante -si elle est connue-, s'il y a un lien avec le projet, et si le/la survivant-e 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

ANNEXE 5 : FICHE DE CONSENTEMENT DE LA VICTIME

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DE LA VICTIME D'UNE EAS/HS

Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)

Nous vous invitons à être interviewé(e) sur un cas rapporté à notre Projet vous concernant. Nous vous assurons que la stricte confidentialité est essentielle et **DOIT** être maintenue à tout moment, sauf lorsque vous, en tant que survivant-e. ou travailleur social, êtes confronté à un risque imminent pour votre bien-être, votre sûreté et votre sécurité.

Nous vous assurons également que votre anonymat sera préservé dans la mesure du possible. Toutes les informations écrites vous concernant (la survivante) seront conservées sous clé et à l'abri des regards. Sûreté et sécurité À tout moment, votre sécurité en tant que survivant(e) doit rester primordiale dans notre travail.

Pour des raisons de confidentialité, vos réponses ne seront pas associées à votre nom. Vous recevrez plutôt un numéro d'identification sur la feuille de l'enquêteur. Nous veillerons à ce que tout risque lié à votre sécurité soit éliminé ou minimisé à tout prix. Vous pouvez choisir de répondre aux questions auxquelles vous souhaitez répondre.

Si vous avez des inquiétudes ou si vous n'êtes pas satisfait d'un aspect quelconque de cet entretien, vous pouvez, si vous le souhaitez, faire part de vos doléances de manière anonyme au comité du mécanisme de règlement des griefs.

Si vous pensez que vous n'êtes pas à l'aise avec l'endroit où l'entretien est proposé, vous êtes libre de demander un changement de lieu, car nous voulons nous assurer que vous (la survivante) ne risquez pas d'être blessée davantage par l'agresseur, dans tous les cas.

Liberté de se retirer ou de refuser de participer : Je comprends que j'ai le droit d'arrêter l'entretien à tout moment, ou de refuser de répondre à toute question de l'enquêteur sans que celui-ci ne me porte préjudice.

N'hésitez pas à poser des questions à l'enquêteur avant de signer le formulaire de consentement ou à tout moment pendant ou après l'entretien.

Je comprends qu'en donnant mon autorisation ci-dessous, je donne à (M/Mme XXX) la permission de partager les informations spécifiques de mon rapport d'incident dans le seul but d'accéder au GM.

Je comprends que les informations partagées seront traitées avec confidentialité et respect, et qu'elles ne seront partagées que si cela est nécessaire pour fournir le service que je demande. Je comprends que la divulgation de ces informations signifie qu'une personne du comité de vérification peut venir me parler.

À tout moment, j'ai le droit de changer d'avis sur le partage des informations avec l'organisme désigné/le point de contact indiqué ci-dessous.

Nom :

Date :

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DE LA VICTIME D'UNE EAS/HS

Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)

Tél :

Signature

Signature du parent ou du tuteur si le survivant a moins de 18 ans.

M/Mme XXX) la permission de partager les informations spécifiques de mon rapport d'incident avec le(s) prestataire(s) de services que j'ai indiqué(s), afin que je puisse recevoir de l'aide pour mes besoins en matière de sécurité, de santé, psychosociaux et/ou juridiques.

Nom :

Date :

Téléphone :

Signature _____

Signature du parent ou du tuteur si le survivant a moins de 18 ans :

ANNEXE 6 : EXEMPLAIRE DE FICHE DE NOTIFICATION/RAPPORTAGE DES PLAINTES LIÉES AUX VBG/ EAS/HS (POUR LA STRUCTURE FAISANT L'EXAMEN DE LA PLAINTE)

Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure /consultant faisant l'examen de la plainte)

Avant tout propos, il convient de préciser à l'ensemble des acteurs que la structure ou le consultant faisant l'examen de la plainte liée aux EAS/HS doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de EAS/HS lié au PACTDIGITAL. Ainsi, le remplissage de cette fiche se fera dans les 24 heures après la fin de la vérification de la survenue de l'incident et au maximum dans un délai de huit (8) semaines après la réception de la plainte. La structure ou le consultant doit partager une copie de ce formulaire avec l'Unité de Gestion du Projet (UGP), qui à son tour en fera ampliation à la Banque mondiale. Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle.

FORMULAIRE DE NOTIFICATION/RAPPORTAGE DES PLAINTES SENSIBLES (pour la structure ou le consultant)	
<i>Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)</i>	
Canevas de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux EAS/HS	
I. Informations générales	
Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :	
Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :	
Âge et sexe du/de la victime	
Fille (<18)	<input type="checkbox"/>
Femme (>=18)	<input type="checkbox"/>
Garçon (<18)	<input type="checkbox"/>
Homme (>=18)	<input type="checkbox"/>
II. Information sur l'incident	
Date de l'incident (jour, mois, année) :	
Zone de l'incident :	
Lien de l'auteur présumé au projet : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Inconnu <input type="checkbox"/>	
Instruction : Il faudra adapter les délais et structures mentionnées ici	
<i>La structure ou le consultant faisant l'examen de la plainte liée aux EAS/HS doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de EAS/HS lié au PACTDIGITAL.</i>	
<i>Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure ou le consultant doit partager une copie de ce formulaire avec l'Unité de Gestion du Projet (UGP), qui à son tour, le transmettra à la Banque mondiale. Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle.</i>	
L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Date de clôture de la vérification :	
Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :	
Viol <input type="checkbox"/>	Agression sexuelle <input type="checkbox"/>
EAS <input type="checkbox"/>	HS <input type="checkbox"/>
Agression physique <input type="checkbox"/>	

Violence psychologique/émotionnelle	<input type="checkbox"/>	mariage forcé	<input type="checkbox"/>
Déni de service, ressources ou opportunités	<input type="checkbox"/>	Aucun incident de VBG confirmé	<input type="checkbox"/>
Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ?			
Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
Entreprises contractantes notifiées :			
Oui	<input type="checkbox"/>	si oui , date de notification :	
Non	<input type="checkbox"/>		
Action/sanction vérifiée :			
Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
		Non applicable	<input type="checkbox"/>
Description des mesures correctives ou d'atténuation mises en œuvre			

NB : Joindre si possible photo et témoignages recueillis

ANNEXE 7 : FICHE D'ENREGISTREMENT DE LA PLAINTÉ NON SENSIBLE

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DE LA PLAINTÉ NON SENSIBLE	
<i>Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)</i>	
Région	
Province	
Commune	
Village/secteur	
Date du dépôt de plainte	
Plainte N°	
Date de constat de l'incident	
Nom, Prénom du plaignant	
Sexe	
Téléphone	
N° CNIB :	
Objet de la plainte	
Description de la plainte (Cours résumé : mentionnez les détails <i>pertinents à la compréhension précise et concise de la plainte</i>) :	
Catégorie de la plainte	

- requête : demande d'information, doléances <input type="checkbox"/> -liées aux mesures de sauvegardes environnementale et sociale <input type="checkbox"/> -relatives au droit de propriété <input type="checkbox"/> -liées à la gestion des travailleurs <input type="checkbox"/> -liées à la perte ou l'affectation des biens physiques <input type="checkbox"/>	
Nom & Prénom du plaignant	Nom & Prénom du représentant Comité (à préciser)
Signature du plaignant	Signature du représentant Comité
Nom et prénoms de la personne ayant reçue la plainte	Signature de la personne ayant reçue la plainte
Instance saisie	COVGP <input type="checkbox"/> CCGP <input type="checkbox"/> UGP <input type="checkbox"/>

ANNEXE 8 : FICHE DE RÉOLUTION DES PLAINTES NON SENSIBLES

FORMULAIRE DE RAPPORT DE RESOLUTION DE LA PLAINTE NON SENSIBLE (interne)			
<i>Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)</i>			
SYNTHESE DES TENTATIVES DE RESOLUTION/CONCILIATION			
<i>Région</i>			
<i>Province</i>			
<i>Commune</i>			
<i>Village/secteur</i>			
<i>Date de la session de conciliation (JJ/MM/AA)</i>			
<i>Enquête sur le terrain</i>	<input type="checkbox"/> <i>Oui</i> <input type="checkbox"/> <i>Non</i>		
<input type="checkbox"/> <i>Comité Villageois de Gestion des Plaintes (COVGP)</i>			
<input type="checkbox"/> <i>Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)</i>			
<input type="checkbox"/> <i>UGP-PACTDIGITAL</i>			
<input type="checkbox"/> <i>Médiateur Independent</i>			
ACTEURS PRINCIPAUX IMPLIQUES DANS LES TENTATIVES DE RESOLUTION			
Noms et Prénom (s)	Structures	Titres/Fonctions	Contact &
DESCRIPTION DE L'ETAT DE LA-RESOLUTION :			
.....			
.....			
Plainte validée :	<input type="checkbox"/> <i>Oui</i> <input type="checkbox"/> <i>Non</i>		
Un accord a-t-il été trouvé entre les parties ?	<input type="checkbox"/> <i>Oui</i> <input type="checkbox"/> <i>Non</i>		

Si pas d'accord, spécifier les différends		
SUGGESTIONS DU/DES PLAIGNANTS	1.....	
	2.....	
	3.....	
SUGGESTIONS DE L'UGP-PACTDIGITAL	1.....	
	2.....	
	3.....	
RAPPORT ELABORE PAR		
Nom et Prénom (s) de Rapporteur du PACTDIGITAL		SIGNATURE
DATE DE RAPPORTAGE		

**ANNEXE 9 : FORMULAIRE DE SUIVI-EVALUATION
DES MESURES CONVENUES**

FORMULAIRE DE SUIVI-EVALUATION DES MESURES CONVENUES DANS LA RESOLUTION DE LA PLAINTE NON SENSIBLE	
<i>Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)</i>	
Date du rapport	
Nom et prénoms du rapporteur :	
Signature du rapporteur :	
Date du suivi	
État de mise en œuvre des mesures	<input type="checkbox"/> Totalement <input type="checkbox"/> Partiellement <input type="checkbox"/> Pas débuté Texte explicatif :
Observation de l'évaluateur sur l'état de mise en œuvre des mesures	<input type="checkbox"/> Très Satisfait <input type="checkbox"/> Satisfait <input type="checkbox"/> Faiblement satisfait <input type="checkbox"/> Pas satisfait Texte explicatif :
Perception du plaignant sur la performance des mesures prises ou sur la situation	<input type="checkbox"/> Très Satisfait <input type="checkbox"/> Satisfait <input type="checkbox"/> Faiblement satisfait <input type="checkbox"/> Pas satisfait Texte explicatif :
Commentaires et actions subséquentes	1. 2. 3. 4. 5.
Preuves du processus de gestion de la plainte	<input type="checkbox"/> Formulaire signé <input type="checkbox"/> Autre (à préciser)

ANNEXE 10 : FICHE DE SUIVI DES PLAINTES NON SENSIBLES

FICHE DE SUIVI DES PLAINTES NON SENSIBLES											
Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)											
Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte					
<i>N° plainte</i>	<i>Nom et contact du plaignant</i>	<i>Description de la plainte</i>	<i>Date de dépôt de la plainte</i>	<i>Type de projet et lieu</i>	<i>Source de financement (prêt, ressources propres)</i>	<i>Transmission au service concerné (oui/non, indiquez le service et la personne de contact</i>	<i>Date de traitement prévue</i>	<i>Accusé de réception de la plainte au plaignant (oui /non)</i>	<i>Plainte résolue (oui/non) et date</i>	<i>Retour de l'information au plaignant sur le traitement de la plainte (Oui/non)</i>	<i>Acceptation de la résolution de la plainte (oui/non)</i>

ANNEXE 11 : FICHE D’EVALUATION TRIMESTRIELLE DE GESTION DES PLAINTES

FICHE D’EVALUATION TRIMESTRIELLE DE LA GESTION DES PLAINTES	
<i>Projet d’Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)</i>	
Période :	
Région de/du	
Province de/du	
Commune de	
Village de	
Nombre de membres du comité de gestion des plaintes	
Nombre de membres opérationnels durant la période	
Nombre de plaintes enregistrées	
Nombre de plaintes traitées	
Nombre de plaintes traitées au niveau communautaire	
Nombre de plaintes transmises au projet	
Nombre de plaintes transmises au niveau juridictionnel	
Citez les principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion des plaintes :	
1-	
2-	
3-	

Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ? 1- 2- 3-
Quelle est l'appréciation de la communauté sur le travail accompli par le comité ? justifiez la réponse : 1- 2- 3-
Quelles sont vos propositions pour améliorer la qualité du travail du comité : 1- 2- 3-
Signature précédée du nom et prénom du Président du Comité (<i>à préciser</i>) :

ANNEXE 12 : PROCES VERBAL DE CONCILIATION/GESTION DES PLAINTES

PROCES VERBAL DE CONCILIATION DE LA PLAINTE

Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)

L'an deux mille.....et le.....du mois de.....

Suite à une plainte déposée par :

Contre.....

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence
de:.....

A l'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit:

1).....

2).....

3).....

Ont signé :

Le plaignant
(Noms et prénoms)

La partie visée par la plainte
(Noms et prénoms)

Le Président du comité de gestion de plaintes :

ANNEXE 13 : FICHE DE SYNTHÈSE TRIMESTRIELLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES NON SENSIBLES

FICHE DE SYNTHÈSE TRIMESTRIEL DE TRAITEMENT DES PLAINTES NON SENSIBLES	
<i>Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)</i>	
Région	
Commune	
Village	
Nom du point focal	
Trimestre (période x à y)	
Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées au cours du trimestre (<i>explications</i>)	
Nombre de plaintes non traitées au cours du trimestre (<i>explications</i>)	
Nom du rapporteur	
Prénoms :	
Contact :	
Signature :	

ANNEXE 14 : FORMULAIRE DE CLOTURE D'UNE PLAINTÉ NON SENSIBLE

FORMULAIRE DE CLOTURE D'UNE PLAINTÉ		
Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)		
Nom de la structure de gestion des plaintes	Structure de traitement des plaintes (COVGP, CCGP, UGP)	
Localité :	Date de réception de la plainte :	JJ/MM/AAAA
Numéro/référence de la plainte		

FORMULAIRE DE CLOTURE D'UNE PLAINTÉ			
Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)			
N° d'enregistrement :			
Identité du plaignant	Nom et prénoms : M/Mme/Mlle :	Lieu de résidence :	
	Ref. CNIB	N° ID unique :	Contant :

Objet : Clôture d'une plainte

Madame / monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sus le numéro n°..... en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur le sujet suivant (*à préciser*).

Description du motif de la plainte pour une meilleure compréhension
--

Vous avez été informé que le comité de traitement des plaintes a pris la décision suivante :

Réponse à la plainte :

Attestation :

Je soussigné, répondant à l'identification décrite plus haut, certifie que suite à la mise en œuvre des mesures correctives décrites en réponse à ma requête, je considère que la plainte est définitivement close.

Lieu : leJJ/MM/AAAA

Pour le PACTDIGITAL

Nom et Prénom du représentant et signature

ANNEXE 15 : FORMULAIRE DE LETTRE D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION

FORMULAIRE ACCUSE RECEPTION DES PLAINTES		
<i>Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)</i>		
Nom de la structure de gestion des plaintes	Structure de traitement des plaintes (<i>COVGP, CCGP, UGP</i>)	
Localité :	Date de réception de la plainte :	JJ/MM/AAAA
Numéro/référence de la plainte		

FORMULAIRE ACCUSE RECEPTION DES PLAINTES			
<i>Projet d'Accélération de la Transition Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)</i>			
N° d'enregistrement :			
Identité du plaignant	Nom et prénoms : M/Mme/Mlle :	Lieu de résidence :	
	Ref. CNIB	N° ID unique :	Contant :

Objet : Accusé de réception

Madame / monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sus le numéro n°..... en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur le sujet suivant (*Omission de recensement, conflit de droit de propriété avec un voisin, mauvais relevé des caractéristiques de biens, réclamation d'évaluation de biens, etc.*)

Description du motif de la plainte pour une meilleure compréhension
--

Nous accusons réception de votre réclamation et nous vous tiendrons informé de suites qui y seront réservées.

(Remarques additionnelles éventuelles - Toutes informations utiles).

Veuillez agréer, M/Mme/Mlle, l'expression de nos sentiments distingués.

Pour le PACTDIGITAL	Noms et prénoms	Signature
Pour le Représentant	Noms et prénoms	Signature

ANNEXE 16 : FORMULAIRE D'INVESTIGATION DE LA PLAINTE SENSIBLE

FORMULAIRE DE RAPPORT D'INVESTIGATION DE LA PLAINTE (document interne)				
<i>Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL)</i>				
Synthèse de l'investigation				
<i>Réunions, visites de terrain, détails, commentaires etc.</i>				
Est-ce que la plainte est liée aux activités du PACTDIGITAL ?				
<input type="checkbox"/> Oui		<input type="checkbox"/> Non		
Est-ce qu'un rapport d'incident (doit être) fait ?				
<input type="checkbox"/> Oui (Réf du Rapport) :		<input type="checkbox"/> Non		
Classification de gravité de la plainte ?				
<input type="checkbox"/> Mineure	<input type="checkbox"/> Moyenne	<input type="checkbox"/> Forte	<input type="checkbox"/> Majeure	<input type="checkbox"/> Catastrophique
S'il s'agit d'une plainte liée au PACTDIGITAL, méthode de résolution envisagée				
<input type="checkbox"/> COVGP	<input type="checkbox"/> UGP-PACTDIGITAL	<input type="checkbox"/> MEDiateurs EXTERNES		
<input type="checkbox"/> CCGP				
Investigation par				
Nom et Prénom (s) de l'investigateur du PACTDIGITAL		Signature		

BIBLIOGRAPHIE

- Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale ;
- Cadre de gestion environnementale et sociale du Projet d'Accélération de la Transition Digitale (PACTDIGITAL) au Burkina Faso ;
- Cadre de politique de réinstallation du PACTDIGITAL ;
- Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuels, 2017 ;
- Procédures de la gestion de la main d'œuvre du PACTDIGITAL ;
- Plan de mobilisation des parties prenantes du PACTDIGITAL ;
- Mécanisme de gestion du Projet d'Appui à l'entrepreneuriat et au développement des compétences et à l'adoption technologique (ECOTEC), juin 2024 ;
- Mécanisme de gestion des plaintes travailleurs du PUDTR, 2024 ;
- Mécanisme de gestion des plaintes des Travailleurs du projet SOLEER ;
- Mécanisme de gestion des plaintes des parties prenantes du projet SOLEER ;
- Mécanisme de gestion du Programme d'identification unique pour l'intégration régionale et l'inclusion en Afrique de l'Ouest (WURI) - phase II;
- Mécanisme de gestion des plaintes du Projet Régional d'Appui au Pastoralisme au Sahel, phase 2 (PRAPS 2-BF) au Burkina Faso ;
- Mécanisme de gestion des plaintes du Projet de Résilience et de Compétitivité de l'Elevage au Burkina Faso (PRECEL) ;
- Mécanisme de gestion du Projet de Sécurité de l'Eau (PSE) au Burkina Faso ;
- Loi organique 082-2015/CNT du 24 novembre 2015 ;
- Mécanisme de gestion des plaintes du Projet d'Urgence de Développement Territorial et de Résilience (PUDTR) ;
- Note de bonnes pratiques pour lutter contre les EASH/HS de la Banque mondiale, édition 2022 ;
- Organisation Mondiale de la Santé 2018, VC

