



**ADET** AGENCE DE DÉVELOPPEMENT DE  
L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE  
PRÉSIDENTE DE LA RÉPUBLIQUE DU BÉNIN



**PROJET DE FORMATION PROFESSIONNELLE ET D'ENTREPRENEURIAT POUR  
L'EMPLOI AU BENIN (FP2E)**

# **MANUEL DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)**

**Version Finale**

**Janvier 2023**

## SOMMAIRE

LISTE DES TABLEAUX .....	3
LISTE DES FIGURES .....	3
LISTE DES ANNEXES .....	3
SIGLES ET ABBREVIATION .....	4
DEFINITION DES CONCEPTS .....	6
1. INTRODUCTION.....	12
1.1. Contexte de la mise en œuvre du projet.....	12
1.2. Justification de la mise en place d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	13
2. DEMARCHE METHODOLOGIQUE ADOPTEE POUR L'ELABORATION DU MANUEL DU MGP .....	15
2.1. Travaux préliminaires .....	15
2.2. Travaux de terrain .....	15
2.3. Traitement et analyse des données collectées.....	17
2.4. Elaboration du mécanisme de gestion des plaintes du projet .....	18
2.5. Pré-validation du mécanisme de gestion des plaintes du projet .....	18
2.6. Validation du mécanisme de gestion des plaintes du Projet .....	18
2.7. Soumission du mécanisme de gestion des plaintes du Projet pour ANO .....	19
3. SYNTHESE DES RESULTATS DES ECHANGES AVEC LES PARTIES PRENANTES .....	20
3.1. Système traditionnel de règlement des conflits dans les zones d'intervention du Projet .....	20
3.2. Système administratif de règlement des conflits dans les zones d'intervention du Projet.....	21
3.3. Limites à l'utilisation et au fonctionnement des mécanismes de gestion des plaintes (MGP) mis en œuvre .....	22
3.4. Recommandations des participant.e.s pour la mise en place d'un MGP fonctionnel.....	22
3.5. Doléances des participant.e.s.....	23
4. OBJECTIFS, PORTEE ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP.....	24
4.1. Objectifs du MGP .....	24
4.2. Portée du MGP .....	24
4.2.1. Typologie des activités .....	24
4.2.2. Typologie des plaintes .....	24
4.2.3. Légitimité/recevabilité d'une plainte .....	26
4.2.4. Usager.ère.s du MGP .....	27
4.3. Principes fondamentaux du MGP .....	27
5. CADRE INSTITUTIONNEL ET ORGANISATIONNEL DU MGP .....	29
5.1. Cadre institutionnel du MGP.....	29
5.2. Cadre organisationnel du MGP .....	31
5.1.1. Différents niveaux de résolution des plaintes non sensibles .....	31
5.1.2. Composition des comités selon les niveaux .....	32
5.1.3. Rôle des comités de gestion des plaintes.....	35
6. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES.....	37
6.1. Mode d'accès au Mécanisme de Gestion des Plaintes .....	37
6.2. Mode opératoire du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles .....	37

6.3.	Procédure de gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS) .....	43
6.3.1.	Réception et enregistrement d'une plainte VBG/EAS/HS .....	43
6.3.2.	Tri et traitement d'une plainte VBG/EAS/HS .....	44
6.3.3.	Processus de vérification de la plainte VBG/EAS/HS .....	44
6.3.4.	Suivi et proposition de réponse .....	45
6.4.	Dispositions administratives et recours à la justice pour le règlement des plaintes .....	48
7.	OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .....	49
7.1.	Communication et vulgarisation du MGP.....	49
7.2.	Renforcement des capacités des acteur.trice.s .....	49
7.3.	Suivi - évaluation du MGP .....	50
7.3.3.	Objectif du suivi - évaluation du MGP .....	50
7.3.4.	Indicateurs de suivi .....	50
7.4.	Plan d'actions du mécanisme de gestion des plaintes .....	52
8.	POTENTIELS RISQUES LIES A LA MISE EN ŒUVRE DU MGP .....	61
9.	CONCLUSION .....	62
	REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	63
	ANNEXES .....	65

## **LISTE DES TABLEAUX**

<b>Tableau 1</b> : Typologie des plaintes .....	24
<b>Tableau 2</b> : Principes du MGP et mesures d'applications.....	27
<b>Tableau 3</b> : Composition des organes de gestion des plaintes et documents d'appui aux comités.....	32
<b>Tableau 4</b> : Indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP .....	51
<b>Tableau 5</b> : Plan d'action du MGP du FP2E .....	53

## **LISTE DES FIGURES**

<b>Figure 1</b> : Etapes de gestion des Plaintes non sensibles du Projet FP2E (Source : FP2E, octobre 2022).....	42
<b>Figure 2</b> : Etapes de gestion des Plaintes non sensibles du Projet FP2E (Source : FP2E, octobre2022).....	46
<b>Figure 3</b> : Circuit de transmission et de réponse aux plaintes sensibles (VBG/EAS/HS) .....	47

## **LISTE DES PLANCHES**

<b>Planche 1</b> : Quelques photos de l'atelier de validation du MGP avec les parties prenantes .....	19
<b>Planche 2</b> : Quelques photos des échanges avec les acteur.trice.s dans le cadre de l'élaboration du MGP du projet FP2E.....	20

## **LISTE DES ANNEXES**

<b>Annexe 1</b> : Modèle de fiche d'enregistrement et de suivi de résolution des plaintes .....	66
<b>Annexe 2</b> : Modèle de Procès-Verbal de conciliation .....	68
<b>Annexe 3</b> : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte).....	69
<b>Annexe 4</b> : Fiche de suivi mensuel des plaintes.....	70
<b>Annexe 5</b> : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes.....	70
<b>Annexe 6</b> : Registre d'enregistrement des plaintes.....	72
<b>Annexe 7</b> : Synthèse des échanges avec les acteur.trice.s .....	73

## SIGLES ET ABBREVIATION

ABE	: Agence Béninoise pour l'Environnement
ACISE	: Agence pour la Construction des Infrastructures du Secteur de l'Education
ADET	: Agence de Développement de l'Enseignement Technique
ADSC	: Agence de Développement de Sème City
ANDF	: Agence Nationale du Domaine et du Foncier
ANO	: Avis de Non Objection
BM	: Banque Mondiale
CA	: Chef d'Arrondissement
CAGP	: Comité d'Arrondissement de Gestion des Plaintes
CCGP	: Comité Communal de Gestion des Plaintes
CE	: Chef d'Equipe Projet FP2E
CES	: Cadre Environnemental et Social
CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CNGP	: Comité National de Gestion des Plaintes
CPR	: Cadre de Politique de Réinstallation
CPS	: Centre de Promotion Sociale
CQ	: Chef de Quartier
CV	: Chef de Village
DGAS	: Direction Générale des Affaires Sociales
DG	: Directeur.trice Général.e
EAS	: Exploitation et Abus Sexuels
EFTP	: Enseignement et Formation Techniques et Professionnels
EIES	: Etude d'Impact Environnemental et Social
EM	: Ecole de Métier
HS	: Harcèlement Sexuel
IASC	: Inter-Agency Standing Committee (Comité permanent interorganisations)
IEC	: Information, Education et Communication
INF	: Institut National de la Femme
IST	: Infection Sexuellement Transmissible
LTA	: Lycée Technique Agricole
MASM	: Ministère des Affaires Sociales et de la Microfinance
MESTFP	: Ministère des Enseignements Secondaires Techniques et de la Formation Professionnelle
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MOD	: Maître d'Ouvrage Délégué
MPME	: Micro, Petites et Moyennes Entreprises
MPMEPE	: Ministère des Petites et Moyennes Entreprises et de la Promotion de l'Emploi
MST	: Maladie Sexuellement Transmissible
NES	: Norme Environnementale et Sociale
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PACOFIDE	: Projet d'Appui à la Compétitivité des Filières Agricoles et à la Diversification des Exportations
PAD	: Project Appraisal Document (Document d'évaluation du Projet)
PAP	: Personnes Affectées par le Projet
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation

FP2E	: Projet de Formation Professionnelle et d'Entrepreneuriat pour l'Emploi au Bénin
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGMO	: Plan de Gestion de la Main d'Œuvre
PJ	: Police Judiciaire
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PP	: Partie Prenante
PV	: Procès-Verbal
UGP	: Unité de Gestion de Projet
RADE	: Responsable des Affaires Domaniales et Environnementale
RDLP	: Responsable du Développement Local et de la Planification
SAE	: Structures d'Appui à l'Entrepreneuriat
SDS	: Spécialiste en Développement Social
SFI	: Société Financière Internationale
SGIS	: Spécialiste Genre et Inclusion Sociale
SN-EFTP	: Stratégie Nationale de l'Enseignement et la Formation Techniques et Professionnels
SPM	: Spécialiste en Passation des Marchés
SSE	: Spécialiste en Suivi-Evaluation
SSEnv	: Spécialiste en Sauvegarde Environnementale
TPI	: Tribunal de Première Instance
VBG	: Violence Basée sur le Genre
VCE	: Violence Contre les Enfants
VIH	: Virus de l'Immunodéficience Humaine

## DEFINITION DES CONCEPTS

**Agression physique** : un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Exemples : frapper, gifler, étouffer, couper, bousculer, brûler, tirer ou utiliser des armes, des attaques à l'acide ou tout autre acte entraînant des douleurs, des malaises ou des blessures (PGMO ADET, p.69).

**Acquisition des terres** : Se réfère à toutes les méthodes d'obtention de terres aux fins du projet, qui peuvent inclure l'achat ferme, l'expropriation et l'acquisition de droits d'accès, comme des servitudes ou des droits de passage. L'acquisition de terres peut également inclure : a) l'acquisition de terres inoccupées ou inutilisées, que le propriétaire foncier tire ou non ses revenus ou sa subsistance de ces terres ; b) la saisie de terres domaniales utilisées ou occupées par des individus ou des ménages ; et c) la submersion des terres ou l'impossibilité d'utiliser les terres ou d'y accéder par suite du projet. « La terre » comprend tout ce qui pousse ou est fixé en permanence au sol, comme les cultures, les bâtiments et d'autres aménagements, ainsi que les plans d'eau qui s'y trouvent (CES, 2017, p.103).

**Ayant-droit** : Un ayant-droit du MGP est toute personne physique ou morale dont les plaintes sont recevables au MGP. Il s'agit de tout individu, tout groupe ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésé dans le cadre de la mise en œuvre d'une action du Projet FP2E. Ces personnes peuvent être les différents bénéficiaires du Projet ; les acteurs de leur environnement social immédiat ; des structures de mise en œuvre, des associations de défense des droits humains, etc. (PMPP du PACOFIDE Bénin, Banque mondiale, Mars 2020, Page 4).

**Doléance** : Une doléance est une requête adressée par un tiers, essentiellement pour exprimer un souhait ou une requête. Une doléance peut aussi être considérée comme une plainte ou une récrimination (<https://fr.wikipedia.org/wiki/Dol%C3%A9ances> consulté le 18 10 2022).

**Cadre de Politique de Réinstallation (CPR)** : C'est un document cadre élaboré lorsque la nature ou l'ampleur probable des acquisitions de terres ou des restrictions à l'utilisation de terres liées au projet, qui sont susceptibles d'entraîner des déplacements physiques et/ou économiques, ne sont pas connues pendant la phase de préparation du projet. Son objectif est de clarifier les principes qui guident la réinstallation, les dispositions organisationnelles et les critères conceptuels devant être appliqués aux sous-Projets à préparer pendant l'exécution du projet. Une fois que les composantes individuelles du projet auront été définies et que l'information nécessaire sera rendue disponible, un tel cadre sera élargi ou décomposé en plusieurs plans spécifiques selon les risques et effets potentiels du projet (paragraphe 25 de la NES 5 et paragraphe 30 du CES, 2017, p.63).

**Confidentialité** : C'est le caractère réservé d'une information ou d'un traitement dont l'accès est limité aux seules personnes admises à la (le) connaître pour les besoins du service, ou aux entités ou processus autorisés. (Source : Instruction générale interministérielle sur la protection du secret et des informations concernant la défense nationale et la sûreté de l'État n° 1300/SGDN/PSE/SSD du 25 août 2003 - Voir : Arrêté du 23 juillet 2010 portant approbation de l'instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale en République Française - NOR : PRMD1019225A)

**Consentement** : Ce terme désigne le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libres et volontaires d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration. Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, la Banque mondiale considère que le consentement ne peut être donné par des enfants de moins de 18 ans, même si la législation nationale du pays où le Code de conduite est introduit considère la majorité sexuelle à un âge inférieur. La méconnaissance de l'âge de l'enfant et le consentement de celui-ci ne peuvent être invoqués comme moyen de défense (PGMO ADET, p.70).

**Défavorisée ou vulnérable** : Ce sont des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des impacts du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi plus susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière. À cet égard, il faudra tenir compte de considérations liées à l'âge, notamment des personnes âgées et des mineurs, y compris dans les cas où ceux-ci pourraient être séparés de leur famille, de leur communauté ou d'autres individus dont ils dépendent (CES, 2017, p.104).

**Exploitation et Abus Sexuels** : Tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Par abus sexuels, on entend « l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires (MGP 2021, Projet NIGER-LIRE-Banque mondiale, p.6).

**Expulsion forcée** : Se définit comme l'éviction permanente ou temporaire, contre leur volonté, de personnes, de familles et/ou de communautés de leurs foyers et/ou des terres qu'elles occupent, sans leur fournir une forme appropriée de protection juridique ou autre, ni leur permettre d'avoir accès à une telle protection, y compris toutes les procédures et tous les principes applicables en vertu de la NES n°5. L'exercice par un Emprunteur du droit d'expropriation pour cause d'utilité publique, d'appropriation ou de pouvoirs semblables ne sera pas considéré comme une expulsion forcée à condition qu'il se conforme aux exigences de la législation nationale et aux dispositions de la NES n°5, et qu'il soit mené d'une manière compatible avec les principes fondamentaux d'une procédure équitable (y compris en donnant un préavis suffisant, des possibilités réelles de déposer plainte et d'action en recours, et en s'abstenant d'employer une force inutile, disproportionnée ou excessive). (CES, 2017, paragraphe 31 p.58).

**Faveurs sexuelles** : Une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par exemple, une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par exemple, perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation (PGMO ADET, p.69).



**Genre** : Ce terme désigne les caractéristiques et opportunités socialement associées aux personnes de sexe masculin et féminin, les relations entre femmes et hommes et filles et garçons, ainsi que les relations entre les femmes et celles entre les hommes (IASC 2015, p.325).

**Grief** : Un grief est un motif de plainte, reproche. (Dictionnaire français Larousse) Ce terme désigne des doléances, des reproches que l'on a envers une autre personne. Les griefs découlent de l'interprétation, l'application, l'administration ou d'une prétendue violation d'une convention collective ou d'une loi. On distingue des griefs individuels, des griefs collectifs, des griefs de principe et des griefs syndicaux.

**Harcèlement sexuel** : Selon l'article 548 nouveau de la loi n°2021 -11 du 20 décembre 2021 portant disposition spéciales de répression des infractions commises à raison du sexe des personnes et de protection de la femme en République du Bénin , constitue un harcèlement sexuel le fait pour quelqu'un de donner des ordres, d'user de paroles ; de gestes, d'écrits, de messages et ce, de façon répétée, de proférer des menaces, d'imposer des contraintes, d'exercer des pressions ou d'utiliser tout autre moyen aux fins d'obtenir d'une personne en situation de vulnérabilité, de subordination ou en situation de demande d'un emploi ou d'un service public, des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers, sans le consentement de la personne harcelée.

**Indemnisation** : Paiement en espèces ou en nature au titre d'un bien ou d'une ressource affectée par un projet, ou dont l'acquisition est faite dans le cadre d'un projet, au moment où son remplacement s'avère nécessaire (Glossaire SFI, Manuel d'élaboration des Plans d'Action de Réinstallation, janvier 2006 p.x).

**Mécanisme de Gestion des Plaintes** : Processus organisé et institutionnalisé par lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes telles que définies ci-dessus en lien avec le projet. C'est aussi une méthode de prévention, de collecte et de traitement des requêtes et plaintes qui permet d'anticiper les conflits ou d'y répondre de manière systématique. Il comprend les techniques et outils d'enquête, les acteurs et leurs rôles dans la collecte et le traitement des requêtes et plaintes, ainsi que les règles et les procédures adaptées au contexte (MGP du projet de Développement du Solaire en Afrique Sub-saharienne Phase 1, octobre 2021, p.6).

**Moyens de subsistance** : C'est un éventail complet des moyens que les individus, les familles et les communautés mettent en œuvre pour gagner leur vie, tels que l'occupation d'un emploi salarié, la pratique de l'agriculture, de la pêche, de la cueillette, d'autres moyens de subsistance fondés sur les ressources naturelles, le petit commerce et le troc (CES, 2017, p.104).

**Partie prenante** : Désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées) (CES, 2017, p.98).

**Personne(s) affectée(s) par le Projet (PAP)** : « Toute personne qui, du fait de la mise en œuvre d'un projet, perd le droit de posséder, d'utiliser ou de tirer autrement avantage d'une construction, d'un terrain (résidentiel, agricole ou de pâturage), de cultures

arbustives et autres annuelles ou pérennes, ou de tout autre bien fixe ou meuble, que ce soit en totalité ou en partie, à titre permanent ou temporaire (Glossaire SFI, Manuel d'élaboration de plan d'action de réinstallation, janvier 2006, p. xi)

**Plan d'Action de Réinstallation (PAR) :** « le PAR décrit et définit tout le processus de réinstallation d'une population à la suite d'un déplacement économique et/ou physique forcé. Il est basé sur les enquêtes sociales. Le plan technique détaille les mesures à entreprendre quant à la compensation, la réinstallation et la réhabilitation économique dans le cadre d'une opération d'expropriation » (CES, 2016, p.107).

**Projet :** Projet de Formation Professionnelle et d'Entrepreneuriat pour l'Emploi au Bénin.

**Réinstallation involontaire :** Selon le CES, 2017, p.105, l'acquisition de terres ou l'imposition de restrictions à l'utilisation de terres dans le cadre d'un projet peuvent entraîner un déplacement physique (déménagement, perte de terrain résidentiel ou perte de logement), un déplacement économique (perte de terres, d'actifs ou d'accès à des actifs, ...) qui donne notamment lieu à une perte de source de revenus ou de moyens de subsistance), ou les deux. L'expression « *réinstallation involontaire* » se rapporte à ces effets. La réinstallation est considérée comme involontaire lorsque les personnes ou les communautés affectées n'ont pas le droit de refuser l'acquisition de terres ou les restrictions à l'utilisation des terres qui sont à l'origine du déplacement.

**Restrictions sur l'utilisation des terres :** désignent « les limites ou les interdictions sur l'utilisation agricole, résidentielle, commerciale ou autre des terres qui sont directement introduites et mises en vigueur dans le cadre du Projet. Il peut s'agir de restrictions sur l'accès aux parcs et aux zones désignées protégées juridiquement, de restrictions sur l'accès aux autres ressources communes et de restrictions sur l'utilisation des terres au sein des services publics ou de zones de sécurité » (CES, 2017, p.105).

**Plaignant.e :** c'est toute personne physique ou morale, touchée directement ou indirectement de manière négative par le processus de conception, d'élaboration, de mise en œuvre et de clôture des interventions du projet et qui introduit une requête contre ledit projet (PMPP, Projet GOLD, Niger, Banque mondiale, décembre 2019, p.7).

**Plainte :** Une plainte ou un grief est défini comme une expression d'insatisfaction par rapport au niveau ou à la qualité d'une action ou de l'inaction, exprimant directement ou indirectement un désagrément à un individu ou à un groupe de personnes par rapport à la mise en œuvre d'un projet (Mécanisme de Gestion des Plaintes, CAFOD, 2010, p. 6).

**Plaintes sensibles :** Plaintes qui impliquent une violation flagrante du code de conduite, du code de déontologie et de la politique de sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables (PMPP, ADET, octobre 2021, p. 8). Elles concernent des fautes personnelles telles que la corruption, les abus de toutes sortes, la discrimination, les violences basées sur le genre et particulièrement le harcèlement sexuel, les cas d'exploitation et d'abus sexuels, etc.

**Plaintes non sensibles :** Toutes les autres formes de plaintes et ou doléances en rapport avec l'exécution des activités du Projet en général et les risques et impacts environnementaux et sociaux des activités du projet (PMPP, ADET, octobre 2021, p. 8). Les **plaintes non sensibles** peuvent concerner les choix, les méthodes, les résultats obtenus.

**Survivant.e.s** : la ou les personnes négativement touchées par la VBG ou la VCE. Les femmes, les hommes et les enfants peuvent être des survivant(e)s de VBG ; seulement les enfants peuvent être des survivant.e.s de VCE (PGMO ADET 2021, p.71).

**Travail des enfants** : Ce terme désigne souvent l'ensemble des activités qui privent les enfants de leur enfance, de leur potentiel et de leur dignité, et nuisent à leur développement physique et mental. Il fait référence à des travaux :

- dangereux pour la santé et le développement mental, physique, social ou moral des enfants ;
- et qui compromettent leur éducation :
  - en les privant de toute scolarisation;
  - en les contraignant à abandonner prématurément l'école ;
  - ou en les obligeant à accumuler des activités scolaires et professionnelles excessivement longues et trop pénibles pour eux.

(IASC 2015, p.326).

**Viol** : C'est tout acte de pénétration sexuelle de quelque nature qu'il soit, commis sur la personne d'autrui, hors sa volonté, notamment par violence, contrainte, menace ou surprise (l'article 553 nouveau de la loi n° 2021 -11 du 20 décembre 2021 portant disposition spéciales de répression des infractions commises à raison du sexe des personnes et de protection de la femme en République du Bénin).

Cependant le consentement n'est pas valable chez les femmes mineures de moins de seize (16) ans. La personne pénétrée n'est pas obligée de se battre contre son agresseur. Le fait d'être marié à la personne pénétrée n'est pas une excuse au crime de viol.

**Violence Basée sur le Genre (VBG)** : terme général désignant tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne et basé sur les différences attribuées socialement (c'est-à-dire le genre) aux hommes et aux femmes. Elles comprennent des actes infligeant des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, ou des menaces de tels actes ; la coercition ; et d'autres actes de privation de liberté. Ces actes peuvent avoir lieu en public ou en privé. Le terme VBG est utilisé pour souligner l'inégalité systémique entre les hommes et les femmes (qui existe dans toutes les sociétés du monde) et qui caractérise la plupart des formes de violence perpétrées contre les femmes et les filles. La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes de 1993 définit la violence contre les femmes comme suit : « tout acte de violence dirigée contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques<sup>1</sup> » PGMO p.68

**Violence sexuelle** : tout acte ayant pour effet de dégrader ou d'entraîner un dommage pour le corps et/ou la sexualité de la victime et qui, par conséquent, porte atteinte à sa liberté, à sa dignité et à son intégrité physique (Article 3 de la loi n° 2011-26 du 09 janvier 2011).

C'est l'expression d'un abus de pouvoir dicté par la suprématie de l'homme sur la femme qui est ainsi dénigrée et traitée comme un objet ; toutes autres formes similaires qui nuisent ou

---

<sup>1</sup> Il importe de relever que les femmes et les filles subissent démesurément la violence ; dans l'ensemble, 35 % des femmes dans le monde ont été survivantes de violence physique ou sexuelle (OMS, Estimations mondiales et régionales de la violence à l'encontre des femmes : prévalence et conséquences sur la santé de la violence du partenaire intime et de la violence sexuelle exercée par d'autres que le partenaire, 2013). Certains hommes et garçons sont également confrontés à la violence fondée sur leur genre et l'inégalité des relations de pouvoirs

portent atteinte à la dignité, à l'intégrité ou à la liberté des femmes (Article 3 de la loi n° 2011-26 du 09 janvier 2011).

**Violence Contre les Enfants (VCE) :** est définie comme un préjudice physique, sexuel, émotionnel et/ou psychologique, négligence ou traitement négligent d'enfants mineurs (moins de 18 ans), y compris l'exposition à un tel préjudice<sup>2</sup>, qui entraîne des dommages réels ou potentiels à la santé, la survie, le développement ou la dignité de l'enfant dans le cadre d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. Cela inclut l'utilisation des enfants pour le profit, le travail<sup>3</sup>, la gratification sexuelle, ou un autre avantage personnel ou financier (PGMO ADET, 2021 p.69). Cela inclut également d'autres activités telles que l'utilisation d'ordinateurs, de téléphones portables, de caméras vidéo et numériques ou de tout autre moyen d'exploiter ou de harceler les enfants ou d'accéder à la pornographie mettant en scène des enfants.

---

<sup>2</sup> L'exposition au VBG est aussi considérée comme VCE.

<sup>3</sup> L'emploi des enfants doit respecter toute législation locale pertinente, y compris les lois du travail relatives au travail des enfants et les politiques de sauvegardes de la Banque mondiale sur le travail des enfants et l'âge minimum. Il doit aussi respecter les standards de santé et sécurité au travail du projet.

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. Contexte de la mise en œuvre du projet

L'accès à l'emploi décent devient de plus en plus difficile pour les jeunes diplômés au Bénin dont la formation est souvent en inadéquation avec les besoins du marché de l'emploi. De ce fait, afin de combler l'écart entre la formation et l'emploi, le Bénin s'est engagé dans une voie de développement dont l'objectif est de faire de l'Enseignement et la Formation Techniques et Professionnels (EFTP) un puissant moteur de changement structurel de l'économie. Reconnaissant les insuffisances révélées lors du diagnostic du sous-secteur de l'EFTP, le Gouvernement du Bénin a engagé un ensemble complet de réformes de ce sous-secteur porté par la Stratégie Nationale de l'Enseignement et la Formation Techniques et Professionnels (SN-EFTP 2020-2030). L'une des priorités de cette Stratégie est d'augmenter le nombre de personnes possédant des compétences techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi et à l'entrepreneuriat. Elle vise également à reformer l'EFTP dans toutes ses dimensions afin de disposer de professionnels épanouis et aptes à répondre aux besoins d'une économie stable, durable et inclusive. Les réformes clés se concentreront sur les moyens d'améliorer l'accès, l'équité, la qualité et la pertinence des programmes, la modernisation de la gouvernance du secteur et de la gestion institutionnelle, l'amélioration des procédures d'assurance qualité, la formation des formateurs, l'évaluation et la certification avec un accent particulier sur la reconnaissance des acquis. Ces réformes visent à relever les principaux défis qui affligent le système béninois de développement des compétences. Il s'agit notamment : (i) d'un accès limité aux opportunités de développement des compétences secondaires et postsecondaires, (ii) des inégalités au sein du système qui tend à favoriser les candidats masculins par rapport aux candidatures féminines, (iii) la mauvaise qualité des programmes avec une trop grande emphase sur la théorie et moins de pratique, (iv) pertinence par rapport aux besoins du marché du travail, (v) un système d'administration hautement centralisé avec des échecs de coordination importants entre les entités et agences gouvernementales, et entre les entités gouvernementales et d'autres partenaires de l'écosystème, (vi) des enseignants mal formés avec peu ou pas d'expérience de l'industrie, (vii) la faiblesse des données sur les intrants, les extrants et les résultats et la nécessité d'améliorer la nature du système axée sur les données, (viii) le manque de culture entrepreneuriale pour traduire les compétences en résultats productifs ; et (ix) la nécessité d'améliorer l'écosystème entrepreneurial avec des processus rationalisés, des incitations à la création d'entreprise, la formalisation des entreprises commerciales, des fondements juridiques clairs et l'accès au financement.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de l'Enseignement et la Formation Techniques et Professionnels, et suite à l'organisation en février 2019 de la table ronde de recherche de partenariat, le Gouvernement du Bénin et la Banque mondiale ont convenu de la mise en œuvre du projet dénommé « Projet de Formation Professionnelle et d'Entrepreneuriat pour l'Emploi au Bénin (FP2E) ». Ce projet entré en vigueur le 27 mai 2022, a pour objectif d'accroître l'accès à des services d'EFTP et d'appui à l'entrepreneuriat de qualité pour les bénéficiaires, avec un accent particulier sur les jeunes et les femmes. D'un montant de trois cents millions (300.000.000) de Dollars US financé entièrement par la Banque mondiale, il est mis en œuvre par deux agences d'exécution : l'Agence de Développement de l'Enseignement Technique (ADET) et l'Agence de Développement de Sèmè City (ADSC).

Le Projet FP2E se décline en quatre composantes à savoir :

- ❖ composante 1 : Renforcement de la réactivité et de la gouvernance du marché de l'EFTP ;
- ❖ composante 2 : Amélioration de la prestation des services d'EFTP ;
- ❖ composante 3 : Promotion de l'entrepreneuriat dans les secteurs prioritaires ;
- ❖ composante 4 : Renforcement des capacités, gestion et évaluation du projet.

Il vise à impacter directement les apprenant.e.s actuel.le.s et futur.e.s du Bénin qui bénéficieront d'un enseignement EFTP de meilleure qualité à travers :

- l'amélioration de l'écosystème de l'EFTP favorable aux investissements dans ce sous-secteur et l'aboutissement des réformes avec l'implication du monde professionnel privé économique à tous les niveaux ;
- la construction, la réhabilitation et l'équipement de dix (10) Lycées Techniques Agricoles (LTA) et de huit (08) écoles des métiers (EM) ;
- le développement de curricula de formation qui répondent aux besoins du marché du travail ;
- l'amélioration du cadre légal, réglementaire et institutionnel sur l'environnement d'affaires des Micro, Petites et Moyennes Entreprises (MPME/Startups) ;
- le développement d'une culture entrepreneuriale dans le pays pour soutenir le programme de croissance de l'emploi ;
- le renforcement des capacités des entités de mise en œuvre du Projet.

## **1.2. Justification de la mise en place d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes**

La mise en œuvre des activités prévues à travers les différentes sous-composantes du projet FP2E est susceptible d'engendrer des impacts potentiels aussi bien positifs que négatifs sur le plan environnemental et social. En effet, les principaux risques sociaux peuvent être liés par exemples : (i) à la perte potentielle de terres, (ii) à la perte de cultures, (iii) à la restriction d'accès aux ressources, (iv) à la perte d'infrastructures diverses, (v) à la perte des moyens de subsistances/sources de revenus, (vi) aux conflits liés à la sélection et au ciblage des bénéficiaires, (vii) aux Violences Basées sur le Genre (VBG) notamment aux exploitations et abus sexuels (EAS) et aux harcèlements sexuels (HS), (viii) aux conditions de travail sur les chantiers, (ix) à l'exclusion de certains groupes vulnérables y compris au sein du groupe cible, (x) à l'augmentation des IST/MST/VIH, à la frustration sociale en cas de non-emploi de la main d'œuvre locale, aux conflits sociaux en cas d'occupation de terres publiques ou privées et (xi) à une éventuelle sous-information ou désinformation sur le projet.

C'est dans cette perspective de prévenir ou d'atténuer ces risques, qu'il est recommandé dans le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) et le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) de mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes incluant une procédure spécifique pour la gestion des plaintes sensibles liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG) pour le Projet et le maintenir tout au long de sa mise en œuvre pour les bénéficiaires et les parties prenantes. Ce mécanisme a été élaboré conformément au Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du Projet et aux dispositions du cadre environnemental et social de la Banque mondiale. Il incorpore des dispositions pratiques opérationnelles pour permettre un enregistrement, une documentation et une gestion

confidentiels, sûrs et éthiques des plaintes, y compris celles liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG), Exploitation et les Abus Sexuels (EAS)/Harcèlement Sexuels (HS), nécessitant une procédure spécifique. Le présent instrument s'inscrit donc dans un contexte de prévention des plaintes, de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer les interventions du Projet sur le terrain. Il n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes au Bénin.

## **2. DEMARCHE METHODOLOGIQUE ADOPTEE POUR L'ELABORATION DU MANUEL DU MGP**

La démarche méthodologique adoptée pour l'élaboration du manuel du MGP porte sur neuf (09) points principaux :

- les travaux préliminaires d'élaboration d'une ébauche du MGP (sur la base de la revue documentaire des principaux documents de gestion du Projet et des expériences de l'équipe);
- l'élaboration d'une méthodologie de collecte d'information (élaboration des outils de collecte des données, prétest et capitalisation des points forts ) ;
- la préparation administrative (courriers d'information, mobilisation des parties prenantes) et technique de mission de collecte des données ;
- les séances d'informations et d'échanges avec les parties prenantes sur le terrain (collecte de données) assorties d'un rapport de collecte des données et accompagnées de séances périodiques de débriefing ;
- le traitement, l'analyse et l'exploitation des données collectées pour affiner la version préliminaire du manuel du MGP ;
- l'actualisation de la version préliminaire du manuel du MGP assortie d'un plan d'actions ;
- la pré-validation de la version améliorée du manuel du MGP à l'interne avec les équipes de l'ADET et l'ADSC ;
- l'intégration des inputs des équipes de l'ADSC et de l'ADET et l'élaboration d'une version améliorée ;
- la préparation administrative et techniques d'un atelier de validation du MGP avec les parties prenantes (courriers d'invitation, préparation de la présentation PPT, logistique, etc. ) ;l'organisation d'un atelier de validation du MGP par les parties prenantes au niveau national à travers la modération de l'atelier de validation du MGP (présentation des résultats, travaux de groupes et plénière) ;
- l'élaboration du rapport de l'atelier de validation du MGP ;
- l'intégration des recommandations de l'atelier de validation et production de la version finale du MGP ;
- la transmission de la version finale du MGP à la Banque mondiale (BM) pour approbation ;
- le suivi et l'intégration des éventuels amendements de la Banque mondiale ;
- la production de la version finale du MGP.

### **2.1. Travaux préliminaires**

En prélude à l'organisation des séances d'échanges avec les parties prenantes du Projet, une ébauche du mécanisme de gestion des plaintes a été produite. Cette ébauche, a été réalisée sur la base des éléments du PMPP du projet, de la revue documentaire sur les mécanismes de gestion des plaintes des projets de développement réalisés au Bénin ou en Afrique Subsaharienne et des expériences prouvées des équipes du Projet (ADET et ADSC).

### **2.2. Travaux de terrain**

Les travaux de terrain ont eu pour objectif de mener des séances d'informations et d'échanges avec les parties prenantes sur les enjeux du projet, les outils techniques mis en œuvre pour atténuer les impacts négatifs, le modèle à retenir pour prévenir/gérer les



plaintes sensibles et non sensibles et de recenser les structures à associer dans le cadre de la mise en œuvre du MGP. Ils ont permis également de collecter des données relatives aux forces et faiblesses des dispositifs actuels de gestion des plaintes mises en place par d'autres projets. La mission s'est effectuée pendant deux (02) semaines auprès d'un échantillon de vingt (20) Communes. Ces communes ont été choisies sur la base de différents critères à savoir : commune abritant ou devant abriter un établissement d'EFTP ; présence de Structure d'Appui à l'Entrepreneuriat (SAE) ; la représentativité de tous les départements dans une démarche d'inclusion. Il s'agit notamment des communes d'**Abomey-Calavi, Adja-Ouèrè, Aplahoué, Bassila, Bohicon, Comè, Cotonou, Djidja, Djougou, Kandi, Klouékanmè, Kpomassè, Lokossa, Malanville, Natitingou, Parakou, Porto-Novo, Savalou, Tchaourou, Zogbodomey.**

Les outils de collectes ont été testés avec quelques parties prenantes dans la commune de Cotonou avant le démarrage réel de la mission. Ce test des outils a permis de confirmer les préoccupations et surtout d'anticiper sur le canevas de rapportage pour la suite de la mission.

Les échanges avec les parties prenantes sur le terrain se sont déroulés en deux (02) phases selon la programmation ci-après :

- première phase du 25 septembre au 01 Octobre 2022 dans les communes du nord ;
- deuxième phase du 03 au 06 octobre 2022, dans les communes du sud.

Les activités de terrain ont été conduites par deux équipes de deux (02) personnes. Il s'agit des **Spécialistes en Développement Social (SDS) et en Sauvegarde Environnementale (SSEnv) de l'ADET, de la Spécialiste Genre et Inclusion Sociale (SGIS) de l'Agence de Développement de Sème City (ADSC) et une personne ressource spécialiste en Sauvegarde Sociale.**

Les spécialistes sur la base des guides d'entretien (voir annexe), ont conduit des échanges avec les différents groupes d'intérêts mobilisés par les autorités locales afin de recueillir les informations nécessaires à l'élaboration d'un manuel opérationnel du MGP.

Au niveau de chaque commune, une séance a été organisée avec les cadres des mairies. Les parties prenantes sont : le Maire, le/la Secrétaire Exécutif.ve, le Responsable des Affaires Domaniales et Environnementale (RADE) et le Responsable du Développement Local et de la Planification (RDLP). Puis des collectes d'information ont été réalisées au niveau des Agences Territoriales de Développement Agricole (ATDA), des Centres de Promotion Sociale (CPS), des Structures d'Appui à l'Entrepreneuriat (SAE), des Centres Intégrés de Prise en Charge des Violences Basées sur le Genre (CIPEC-VBG), des Centres de Santé (CS), de la Police Républicaine, des LTA existants et au niveau de certains villages/quartiers. Voir en annexe 8 les listes de présence aux différentes séances d'échanges.

Sur la base d'un canevas produit à cet effet, les équipes ont à la suite de la collecte des données, procédé au traitement et à l'analyse minutieux des informations recueillies sur le terrain.

#### ❖ **Analyse des systèmes administratifs et traditionnels de gestion des litiges/conflits dans les zones d'intervention du projet**

Les systèmes administratifs et traditionnels actuels de gestion des litiges/conflits recueillis dans les zones d'intervention du projet ont été analysés. Il s'agit notamment de systèmes

traditionnels et administratifs actionnés dans des cas d'atteintes à la dignité humaine, aux biens des personnes qui sont entre autres : (i) l'acquisition de terres ou les restrictions à leur utilisation (qu'elles soient temporaires ou permanentes), (ii) la perte/réduction de revenus ou de moyens de subsistance, (iii) l'inclusion sociale et la transparence dans le choix des entrepreneur.e.s, des SAE à accompagner, (iv) la création de nuisances de tout genre lors des travaux de construction/réhabilitation des infrastructures des différents LTA et EM, mais également des éventuels conflits qui peuvent naître au cours des processus d'enseignements/formations techniques et professionnels entre apprenant.e.s et enseignant.e.s, ou enseignant.e.s et communautés, ou entre apprenant.e.s eux.mêmes, lors de la mise en œuvre des activités des différentes composantes du Projet. Des mesures appropriées seront formulées pour corriger les insuffisances éventuelles révélées à l'issue de l'analyse des mécanismes existants.

❖ **Évaluation des besoins (humains, matériels et financiers) pour rendre opérationnel le mécanisme**

La composition des organes de gestion de plaintes initialement proposée dans le PMPP a été présentée aux différentes catégories d'acteur.trice.s (Mairie, ATDA, CPS, CS, Police, SAE, populations riveraines des sites des LTA/EM ou leur représentant.e etc.) afin de recueillir leur avis, préoccupations et recommandations. De même, les moyens nécessaires pour le bon fonctionnement du MGP ont été évalués.

### **2.3. Traitement et analyse des données collectées**

L'exploitation de l'analyse des données collectées a permis de retenir ce qui suit :

❖ **Contextualisation de l'architecture des organes de gestion des plaintes du MGP suivant une approche inclusive**

Sur la base des données recueillies, les catégories et la composition des membres des comités initialement proposées dans le PMPP ont été revues et contextualisées par l'ensemble des parties prenantes à la suite de la présentation du projet, du recueil de quelques informations et des comités envisagés. Ainsi, d'une part, en fonction des réalités et expériences de chaque milieu, mais d'autre part du contenu du projet les parties prenantes ont eu à faire des propositions concrètes. Ceci dans le but de rendre opérationnel, efficace et moins lourd le dispositif qui sera mis en place pour une gestion efficace des plaintes.

❖ **Proposition d'un plan de renforcement des capacités des acteur.trice.s sur le mécanisme de gestion des plaintes**

Il s'est agi de :

- analyser les capacités techniques disponibles au niveau des parties prenantes en ce qui concerne la mise en œuvre du MGP ;
- proposer au regard des résultats de l'analyse des capacités techniques disponibles, un plan de renforcement.

❖ **Description du système de suivi-évaluation du MGP**

A ce niveau, la stratégie de suivi-évaluation ainsi que les interactions entre les acteur.trice.s

du MGP a été décrite et un cadre de suivi-évaluation qui servira de boussole pour toutes les activités de collecte de routine, d'évaluation mais aussi d'apprentissage, en vue d'améliorer le MGP a été proposé.

#### **2.4. Elaboration du mécanisme de gestion des plaintes du projet**

Le mécanisme a été élaboré sur la base des informations recueillies sur le terrain et le résultat des analyses. A cet effet, toutes les informations recueillies à travers les consultations des différentes catégories d'acteur.trice.s (les parties prenantes ayant des intérêts directs ou indirects dans la réalisation des activités du projet notamment les populations riveraines, les personnes affectées par le projet, les autorités locales, les représentant.e.s des institutions) ont été utilisées pour mettre en place un mécanisme participatif et inclusif de gestion des réclamations/plaintes transparent, accessible aux catégories d'acteur.trice.s et ce en toute conformité avec les principes directeurs en matière de prise en charge des cas de VBG, d'EAS/HS et de VCE.

#### **2.5. Pré-validation du mécanisme de gestion des plaintes du projet**

Une séance de pré-validation a réuni les deux équipes (ADSC et ADET) du projet pour recueillir, analyser et intégrer leurs recommandations et observations à la version provisoire du MGP en vue d'améliorer la qualité du livrable avant l'atelier de validation avec les parties prenantes au niveau national.

#### **2.6. Validation du mécanisme de gestion des plaintes du Projet**

A l'issue de l'élaboration de la version provisoire du MGP du Projet, un atelier de validation a été organisé. Cet atelier a regroupé les institutions impliquées dans la mise en œuvre du Projet, les représentant.e.s des différentes parties prenantes du Projet et des personnes ressources. Au cours de cet atelier, après un rappel du Projet, de ses activités, des objectifs ; de la méthodologie d'élaboration du MGP ; le contenu des principaux éléments du manuel du MGP a été présenté aux différents.es participants.es. Des travaux de groupes ont été organisés avec les participant.e.s à l'atelier, suivis d'une plénière pour recueillir leurs observations et recommandations, qui ont été intégrées pour l'amélioration et la finalisation du manuel du MGP.





**Planche 1** : Quelques photos de l'atelier de validation du MGP avec les parties prenantes

**Source** : Prise de vues ADET et ADSC, novembre 2022

## **2.7. Soumission du mécanisme de gestion des plaintes du Projet pour ANO**

Après intégration de tous les amendements issus de l'atelier de validation du MGP par les parties prenantes au niveau national, le document a été transmis à la Banque mondiale pour avis de non objection. Cet avis déclenchera le processus de mise en œuvre du MGP. Les équipes ont fait le suivi de l'ANO et ont procédé à l'intégration des commentaires de la Banque mondiale pour l'obtention d'une version finale du MGP.

### 3. SYNTHÈSE DES RESULTATS DES ECHANGES AVEC LES PARTIES PRENANTES

Les différentes séances d'échanges avec les parties prenantes ont permis de discuter principalement sur les systèmes de gestion des conflits existants, les types de plaintes récurrentes, les dispositifs et organes de mise en œuvre des MGP dans le cadre d'autres projets, les acquis, leçons apprises et limites de la mise en œuvre de ces MGP dans les zones ciblées. Elles ont également permis de recueillir des observations, contributions, propositions et recommandations des personnes consultées pour asseoir un MGP pour le Projet FP2E. Au total les échanges ont pu être réalisés avec **247 personnes dont 2 hommes sont en situation de handicap et 69 sont des femmes.**

La planche suivante présente quelques images de séances de consultations des différentes parties prenantes.



**Planche 2 :** Quelques photos des échanges avec les acteur.trice.s dans le cadre de l'élaboration du MGP du projet FP2E

Source : Travaux de terrain, ADET/ADSC septembre-octobre 2022

#### 3.1. Système traditionnel de règlement des conflits dans les zones d'intervention du Projet

Au niveau des communes échantillonnées, l'éveil inlassable à la paix a conduit au développement des techniques de conciliation dont l'objectif principal est de réduire ou tout au moins de gérer les conflits afin qu'ils ne deviennent des sources de désunion de la communauté et de perturbation sociale. Il a été noté qu'il existe diverses pratiques traditionnelles, dissuasives et de modes de gestion des plaintes, de prévention des conflits et de règlement des litiges au sein des communautés. On note une analogie dans le principe de fonctionnement de ces différents systèmes. D'une manière générale, les autorités coutumières qui interviennent dans le règlement des conflits et la gestion des plaintes sont

: les chefs de famille, les chefs de collectivités familiales, les chefs coutumiers, les chefs de villages/quartiers et les chefs religieux.

Ces autorités coutumières sont souvent entourées de notables ou conseillers qui siègent pour trouver généralement à l'amiable une solution aux différentes plaintes. S'il revient aux chefs de trancher le litige, c'est aux notables, en tant que dépositaires de la tradition, qu'il incombe la tâche de veiller à la mise en œuvre des solutions de règlement.

La procédure de conciliation par les autorités coutumières se déroule suivant les étapes ci-après : i) plainte verbale par l'une des parties en litige ou auto-saisine de l'autorité coutumière ; ii) fixation de la date de la séance de règlement et convocation des protagonistes iv) tenue de la séance de règlement. La séance de règlement consiste à/au :

- l'écoute de la partie plaignante ou de la partie désignée par l'autorité traditionnelle ;
- la réaction et explication de la partie accusée ;
- commentaire et appréciation par les conseillers ou notables autour du chef ;
- en cas de besoin, le déplacement du chef ou de sa délégation (notables et conseillers) sur les lieux litigieux ;
- la décision immédiate de l'autorité ou le retrait d'un groupe restreint pour délibération et annonce de la décision ;
- l'exécution de la décision qui peut porter sur l'offrande de diverses espèces animales (volaille ou caprin), le paiement symbolique (nature ou espèce), la réparation du préjudice, au châtement ou excuses publiques, au bannissement.

### **3.2. Système administratif de règlement des conflits dans les zones d'intervention du Projet**

En cas d'échec de la procédure traditionnelle, la procédure administrative et judiciaire est déclenchée. C'est-à-dire, si le litige n'est pas réglé à l'amiable par les comités, le requérant saisit soit le tribunal de conciliation installé dans les communes, une instance composée de six (06) membres chargés de régler les différends, ou soit la Police Républicaine puis le Tribunal de première instance en dernier recours. Il faut noter que les cas de VBG ne se gèrent pas à l'amiable et sont généralement gérés par les Centres de Promotion Sociale (CPS). Ces derniers travaillent en synergie avec les centres de santé, la police judiciaire et parfois avec les ONG de relai de la zone de l'incident.

Dans le cadre du tribunal de conciliation, le procès-verbal (PV) est adressé au Président du Tribunal de première instance de la zone concernée en cas de conciliation. Dans le cas contraire, le PV de non conciliation est transmis au tribunal de première instance pour suite à donner.

Par ailleurs, il existe au niveau des lycées techniques agricoles, des comités spécifiques dédiés à la gestion des plaintes aussi bien sensibles que non sensibles. Ces comités sont généralement composés de cinq (05) à six (06) membres. Pour des cas exceptionnels, lesdits comités peuvent se référer à la police républicaine.

### **3.3. Limites à l'utilisation et au fonctionnement des mécanismes de gestion des plaintes (MGP) mis en œuvre**

Les principaux obstacles qui entravent le bon fonctionnement des MGP sont entre autres :

- la méconnaissance des plaintes par certaines personnes de la communauté ;
- l'absence de diffusion et de vulgarisation des MGP existants ;
- le manque de sensibilisation sur les MGP et les canaux de dépôt de plaintes ;
- l'absence de comité au niveau de certains villages concernés par les activités du projet ;
- la non accessibilité des MGP ;
- la non représentativité des parties prenantes dans les organes de gestion ;
- la non implication des structures compétentes (CPS-CS-Police, etc.) dans la sensibilisation sur les VBG ;
- le manque de moyens matériels et financiers adéquats dans la mise en œuvre des MGP.

### **3.4. Recommandations des participant.e.s pour la mise en place d'un MGP fonctionnel**

A l'issue des échanges avec les parties prenantes, plusieurs points de suggestions, de propositions ont été notés.

#### **❖ Recommandations d'ordre général pour un bon fonctionnement du MGP**

- Diffuser le MGP et les canaux de dépôt de plaintes ;
- Organiser des émissions radiophoniques pour la diffusion du MGP ;
- Éviter la politisation à outrance des comités de gestion des plaintes ;
- Renforcer les capacités des acteur.trice.s devant animer les différents comités ;
- Assurer la sensibilisation du corps enseignant sur le dispositif des plaintes et veiller au suivi ;
- Mettre à disposition sur chaque site un règlement intérieur précisant les types de sanctions ;
- Impliquer l'Association des Parents d'Elèves (APE) dans la gestion des plaintes au niveau des LTA ;
- Assurer la représentativité des parties prenantes dans les organes de gestion des plaintes ;
- Mettre en place, dans des endroits qui garantissent la confidentialité et la sécurité des plaignants.es, des boîtes à suggestion pour garantir l'anonymat du/de la plaignant.e ;
- Mettre à disposition de ressources (en termes de prise en charge des frais de déplacement et de communication) pour le bon fonctionnement des comités, et de matériels (appareil photo, registre d'enregistrement des plaintes, etc.) pour accompagner les comités.

#### ❖ **Recommandations spécifiques liées aux plaintes sensibles :**

- Sensibiliser la population avant le démarrage des travaux sur les dispositions mises en place pour la gestion des cas de VBG ;
- Impliquer des structures en charge de la protection sociale (CPS, Centre intégré de prise en charge des victimes de VBG) ainsi que la Police Républicaine dans les séances de sensibilisation des cibles ;
- Impliquer les Centres de Promotion Sociale (CPS) des Communes dans la dénonciation et la gestion des plaintes relatives aux VBG ;
- Mettre en place un numéro vert facile à garder et fonctionnel pour permettre aux plaignant.e.s de remonter directement leur plainte au niveau du projet ;
- Organiser des sessions d'information, d'éducation et de communication (IEC) dans les villages concernés par les activités du projet ;
- Sensibiliser la population tout au long du projet sur les dispositions en place pour la gestion des plaintes et celles liées aux VBG ;
- S'assurer du respect de la confidentialité dans la gestion des plaintes sensibles (celles liées au VBG) ;
- Prendre en compte les structures existantes comme les cellules d'écoute ou cellules Genre au niveau des établissements dans le MGP et les renforcer au besoin.

### **3.5. Doléances des participant.e.s**

Il est à signaler que lors de la mission d'échange avec les parties prenantes, les participant.e.s ont énuméré un certain nombre de doléances dont les principales se résument aux suivantes :

- trouver une solution idoine à la voie d'accès aux LTA à réhabiliter ou à construire ;
- proposer des alternatives concrètes ou des mécanismes de remise à niveau des apprenant.e.s formé.e.s au niveau des LTA sous le curricula de formation actuel et qui sont toujours sans emploi ou en situation de sous-emploi ou encore à la charge des parents ;
- bien analyser et prévoir des conditions spécifiques pour assurer l'accessibilité des fils et filles issu.e.s de familles pauvres aux LTA et aux EM ;
- créer un système de réseautage des CPS pour une gestion des plaintes de même qu'au niveau des commissariats de police.



## **4. OBJECTIFS, PORTEE ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP**

### **4.1. Objectifs du MGP**

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du projet vise à fournir un système de gestion des plaintes sensibles et non sensibles, opérationnel, simple, rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, et qui permet de prévenir ou résoudre les écarts/préjudices et les conflits par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable.

Le MGP permet spécifiquement de :

- répondre aux préoccupations exprimées par les parties prenantes, suivant un processus transparent d'options réalistes et accessibles en termes de prévention et de traitement de plaintes ;
- minimiser en l'occurrence de malentendus et conflits qui, s'ils ne sont pas maîtrisés assez tôt, peuvent porter atteinte aux résultats attendus du Projet ;
- impliquer des services de prévention et de lutte contre les VBG/EAS/HS dans la gestion des plaintes sensibles ;
- disposer d'une procédure opérationnelle assurant la confidentialité et la sécurité pour la gestion des plaintes sensibles (VBG : EAS/HS, VCE, etc.) ;
- améliorer les performances environnementales et sociales du Projet ;
- mettre en place un plan d'actions EAS-HS et VBG ;
- augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans la mise en œuvre des activités du projet ;
- documenter les suggestions, les plaintes ou les abus de diverses natures constatés, le processus de traitement et de gestion des plaintes/griefs afin de permettre aux acteurs de mise en œuvre d'y répondre efficacement ;
- mettre en place une plateforme informatisée pour une gestion efficace, rapide de toutes formes de plaintes/griefs et de documenter le processus de traitement et les résolutions de ces plaintes/griefs.

### **4.2. Portée du MGP**

#### **4.2.1. Typologie des activités**

Les principales activités sources d'impacts sont la construction ou la réhabilitation des installations et des infrastructures existantes (sous-composante 2.2) ; le renforcement de l'écosystème de l'entrepreneuriat et des capacités entrepreneuriales (sous-composante 3.2) ; l'amélioration de l'accès des entrepreneur.e.s au financement (sous-composante 3.3).

#### **4.2.2. Typologie des plaintes**

Différents types de plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes du projet et des sous-projets évoqués plus haut. A ce titre, une typologie non exhaustive des plaintes a été dressée dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet. Le tableau ci-dessous décrit la typologie générale ainsi que les sources et causes des plaintes.

**Tableau 1 : Typologie des plaintes**

Plaintes	Sources/Causes
<p align="center"><b>Plaintes liées aux travaux de construction/réhabilitation (génie civil)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La pollution sous toutes ses formes (sol, eau, sonore, atmosphérique, etc.) ;</li> <li>• la mauvaise gestion des eaux usées, des déchets solides et ménagers ;</li> <li>• l'exploitation illégale des carrières de graviers et de sable ;</li> <li>• les problèmes liés à la non-conformité des ouvrages construits ;</li> <li>• les mauvais comportements des travailleurs de chantier ;</li> <li>• les conflits provoqués par le non-respect des engagements pris par les parties prenantes ; conflits entre les ouvrier.ère.s des chantiers et populations riveraines sur les gênes/nuisances créés par les travaux ;</li> <li>• l'inégalité de traitement salarial pour le même travail aux ouvrier.ère.s ;</li> <li>• l'utilisation abusive de la main d'œuvre (exemples du projet pipeline) ;</li> <li>• la non utilisation des entreprises locales ;</li> <li>• la sous rémunération des travailleur.e.s ;</li> <li>• le non-paiement des salaires à temps aux ouvrier.ère.s/travailleur.e.s ;</li> <li>• le manque de communication sur le projet ou les travaux projetés aux populations riveraines.</li> <li>• Le non-respect des mesures prescrites par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et les actions prévues dans les Plans d'Action de Réinstallation (PAR) ;</li> <li>• les accidents/incidents (de circulation, de travail ...) ;</li> <li>• le non-respect du code de la route par les conducteur.trice.s des engins de chantiers ;</li> <li>• la dégradation, l'endommagement des biens d'un individu ou d'une infrastructure sociocommunautaire (école, centre de santé, maison, mosquée, église, lieux de prières, lieux de culte, couvents des religions traditionnelles, etc.) ;</li> <li>• différence dans les montants de compensation dans le cadre des PAR et des coûts de mise en œuvre des PGES (à la charge de l'entreprise) ;</li> <li>• non-respect des us et coutumes locaux des communautés.</li> </ul>
<p align="center"><b>Plaintes liées au foncier</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Désaccords sur des limites de terrains ou sites impactés ;</li> <li>• omission du recensement d'un bien ou d'une personne ;</li> <li>• atteinte à une activité commerciale d'une personne ;</li> <li>• erreurs dans l'identification des Personnes Affectées par le Projet (PAP) et l'évaluation des biens ;</li> <li>• désaccords sur l'évaluation d'un bien, des habitats, ressources naturelles, sources de revenus, moyens d'existence ;</li> <li>• conflits sur la propriété d'un bien (insuffisance dans la justification de propriété, litiges de succession) ;</li> <li>• conflits entre héritier.ère.s ou membres d'une même famille sur la propriété d'un bien ;</li> </ul>

Plaintes	Sources/Causes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les conflits entre agriculteur.trice.s et éleveur.euse.s ;</li> <li>• désaccords sur l'emplacement du site de réinstallation/relogement ou sur les caractéristiques de la parcelle de réinstallation.</li> </ul>
<p><b>Plaintes liées aux violences basées sur le genre, et en particulier les EAS/HS, et les violences contre les enfants (VCE)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violence conjugale ;</li> <li>• violence psychologique ;</li> <li>• violence économique ;</li> <li>• viol ;</li> <li>• mariage forcé ;</li> <li>• mariage précoce ;</li> <li>• harcèlement sexuel ;</li> <li>• grossesse non désirée/précoce et dont l'auteur est inconnu ou parfois auteurs travailleurs sur les chantiers et déjà démobilisés ;</li> <li>• enlèvements et le travail des enfants ;</li> <li>• fuite des jeunes filles prétendantes au mariage précoce.</li> </ul>
<p><b>Plaintes liées au processus de ciblage des bénéficiaires</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciblage non respectueux des critères de neutralité ;</li> <li>• cas d'inclusion ou d'exclusion inappropriée ;</li> <li>• demande de rétribution inappropriée ;</li> <li>• mauvaise qualité des services des prestataires.</li> </ul>
<p><b>Plaintes liées aux activités de formations</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de choix des participant.e.s non pertinents ;</li> <li>• mauvaise qualité des prestations ;</li> <li>• mauvaise organisation pratique des sessions de formation ;</li> <li>• défaillance du comité d'organisation (logistique) ;</li> <li>• retard de paiement des honoraires des conférencier.ère.s/consultant.e.s.</li> </ul>
<p><b>Plaintes liées à la prestation de consultant/d'expertise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rétribution inappropriée des services ;</li> <li>• mauvais traitements ou traitement inadéquat de la part du personnel fiduciaire du Projet ;</li> <li>• non-respect du planning de paiement ;</li> <li>• non-attention par rapport aux bénéficiaires ;</li> <li>• demande de rétribution inappropriée ;</li> <li>• service déficient ;</li> <li>• recherche davantage matérielle pour les services octroyés.</li> </ul>

Source : ADET/ADSC, travaux de terrain septembre-octobre 2022

#### 4.2.3. Légitimité/recevabilité d'une plainte

Toutes les plaintes qui seront traitées par le MGP du Projet FP2E sont uniquement celles qui se rapportent aux interventions dudit Projet dans le cadre de ses activités ou des questions

qui relèvent de son champ opérationnel. Néanmoins, les plaignant.e.s de toutes autres plaintes qui ne concernent pas le Projet FP2E bénéficieront d'une explication claire sur la situation. L'équipe du Projet FP2E prendra soin de documenter aussi ces autres plaintes.

#### 4.2.4. Usager.ère.s du MGP

Le MGP est destiné aux différentes parties prenantes directes et indirectes du projet à l'échelle locale, communale et nationale.

Spécifiquement, il cible toutes personnes physiques ou morales ayant connaissance d'un abus ou s'estimant lésées de quelque manière dans le cadre de la mise en œuvre des activités du Projet.

#### 4.3. Principes fondamentaux du MGP

Afin de s'assurer que le système de gestion des plaintes mis en place est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est utilisé par les parties prenantes, les principes fondamentaux résumés dans le tableau 2 sont à observer.

**Tableau 2 : Principes du MGP et mesures d'applications**

Principes	Mesures d'applications
<b>Consultation et dialogue/ participation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir le mécanisme de manière participative et inclusive en associant et impliquant toutes les parties prenantes ;</li> <li>• intégrer pleinement et quotidiennement le MGP aux activités du Projet ;</li> <li>• faire participer les populations, notamment les hommes, femmes, jeunes y compris les personnes en situation de handicap, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi-évaluation, en passant par la mise en œuvre ;</li> <li>• consulter spécifiquement les femmes et les filles (en petits groupes séparés en tenant compte de leur catégorie sociale) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux EAS/HS.</li> </ul>
<b>Accessibilité du mécanisme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser largement le mécanisme de gestion des plaintes aux groupes cibles, en tenant compte des barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles ... ;</li> <li>• expliquer clairement les procédures de dépôt de plaintes ;</li> <li>• diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes ;</li> <li>• assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables ;</li> <li>• divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours aux instances judiciaires du ressort territorial du.de la plaignant.e, au cas échéant ;</li> <li>• donner la possibilité à toute partie prenante d'utiliser aisément le mécanisme.</li> </ul>
<b>Mise en contexte et pertinence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre le MGP compatible au contexte local pour qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales, qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du Projet mis en œuvre et qu'il réponde aux aspirations des communautés.</li> </ul>
<b>Prévisibilité/Rapidité / rétroactivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réagir promptement à tou.te.s les plaignant.e.s ;</li> <li>• présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape ;</li> <li>• faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes</li> <li>• prévoir un suivi rigoureux de la satisfaction du règlement des plaintes.</li> </ul>

Principes	Mesures d'applications
<b>Transparence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer clairement les parties prenantes de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait ;</li> <li>• informer sur la durée du traitement de la plainte. Cette durée varie selon la sensibilité et le niveau de résolution de la plainte ;</li> <li>• communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute clarté et sans discrimination aucune. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre ;</li> <li>• informer les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement des plaintes.</li> </ul>
<b>Légitimité Sécurité/confidentialité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promouvoir l'anonymat des plaignant.e.s si nécessaire ;</li> <li>• assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles (EAS/HS, corruption) ;</li> <li>• limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles et impliquer exclusivement les experts.es en la matière.</li> </ul>
<b>Equité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable/ aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des griefs dans des conditions de respect, de ce qui est juste et de clarté ;</li> <li>• veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes de vérifications ;</li> <li>• assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée ;</li> <li>• assurer que les plaintes de même nature suivent les mêmes procédures.</li> </ul>
<b>Approche centrée sur les survivantes de EAS/HS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un environnement favorable, digne et protecteur pour les survivant.e.s ;</li> <li>• obtenir le consentement éclairé des survivant.e.s (particulièrement ceux ou celles ayant l'âge de la majorité civile) pour toute action entreprise ; leurs droits, souhaits et choix doivent être respectés ;</li> <li>• maintenir la confidentialité à tout moment.</li> </ul>
<b>Efficacité</b>	Assurer que le MGP au niveau opérationnel soit légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constitue une source d'enseignement.

Source : ADET/ADSC, septembre-octobre 2022

## 5. CADRE INSTITUTIONNEL ET ORGANISATIONNEL DU MGP

### 5.1. Cadre institutionnel du MGP

Le cadre institutionnel de gestion des plaintes et réclamations du Projet est constitué de deux voies de saisine dont l'une est extra-judiciaire (local, communal et national) basée sur la résolution à l'amiable et la seconde par la voie judiciaire (tribunaux).

La mise en œuvre du MGP du projet fera intervenir plusieurs structures techniques à divers niveaux. Il s'agit entre autres :

- ◆ **Ministère des Enseignements Secondaire, Technique et de la Formation Professionnelle (MESTFP) :** il est le ministère de tutelle de l'EFTP et sera le bénéficiaire des infrastructures d'EFTP à mettre en place. Il héritera des acquis du Projet. Dans le cadre de la mise en œuvre du MGP, il participera à la résolution des plaintes au niveau national, communal et local à travers ses services déconcentrés.
- ◆ **Ministère des Petites et Moyennes Entreprises et de la Promotion de l'Emploi (MPMEPE) :** il a pour mission, la définition, le suivi de la mise en œuvre et l'évaluation de la politique générale de l'État en matière de promotion des petites et moyennes entreprises et de l'emploi, conformément aux conventions internationales, aux lois, règlements et autres instruments juridiques en vigueur en République du Bénin. Dans le cadre du projet FP2E, il viendra en appui technique pour la mise en œuvre de la composante entrepreneuriale et interviendra dans la résolution des plaintes liées aux activités de la composante 3.
- ◆ **Ministère des Affaires Sociales et de la Microfinance (MASM) :** Ce ministère a pour mission, la définition, la mise en œuvre et le suivi-évaluation de la politique de l'État en matière de famille, de solidarité nationale, de microfinance et d'égalité des chances, conformément aux lois et règlements en vigueur en République du Bénin. Le MASM à travers les Centres de Promotion Sociale sera impliqué dans la gestion des allégations liées au VBG/EAS/HS.
- ◆ **Agence de Développement de l'Enseignement Technique (ADET) et Agence de Développement de Sèmè City (ADSC) :** Elles sont chargées de coordonner toutes les activités du Projet et donc celles de la mise en œuvre du MGP. A cet effet, elles coordonneront la gestion des plaintes à tous les niveaux de résolution à travers ses Spécialistes en Développement Sociale, Genre et Inclusion Sociale et Sauvegarde Environnementale.
- ◆ **Agence pour la Construction des Infrastructures Scolaires et Educatives (ACISE) :** Elle est le Maître d'Ouvrage Délégué (MOD) et donc devra veiller au respect des prescriptions environnementales et sociales par les entreprises. Toutes les plaintes non sensibles en lien avec les travaux de construction/réhabilitation des LTA ou des EM, seront résolues en synergie avec l'ACISE. Ce dernier se chargera de suivre la mise en œuvre efficace des mesures correctives proposées.

◆ **L'Agence Nationale du Domaine et du Foncier (ANDF)**

Suivant le décret 2015-010 du 29 janvier 2015 portant attributions, organisation et fonctionnement de l'ANDF, elle est chargée de mettre en œuvre des politiques, stratégies et programmes de l'État béninois en matière foncière et domaniale.

L'Agence Nationale du Domaine et du Foncier (ANDF) est un établissement public à caractère technique et scientifique qui a pour mission, la sécurisation et la coordination de la gestion foncière et domaniale au plan national. Dans le cadre des activités du Projet FP2E, l'ANDF sera fortement impliquée dans la gestion des plaintes liées au foncier. A ce titre, elle assurera la sécurisation des investissements, la gestion efficace des conflits fonciers, afin de contribuer à la consolidation de la paix sociale et à la réalisation d'un développement intégré et durable.

- ◆ **Centre de Promotion Sociale (CPS) :** Ce sont des complexes d'appui au développement des communautés à la base. Ils ont pour mission de veiller à l'application des politiques et stratégies du Ministère des Affaires Sociales et de la Microfinance dans les différentes communes. Ils s'occupent de la prévention et de la gestion des risques sociaux encourus par les populations et particulièrement les groupes vulnérables. A ce titre les CPS seront impliqués dans la gestion des plaintes du Projet et particulièrement celles en rapport aux VBG/EAS/HS et appuieront le Projet dans la mobilisation et l'information des personnes vulnérables, compte tenu de leur bonne connaissance de ces groupes défavorisés.
- ◆ **Institut National de la Femme (INF) :** L'institut National de la Femme a pour mission d'œuvrer à la promotion de la femme aux plans politique, économique, social, juridique et culturel aussi bien dans la sphère publique que privée et de lutter contre toutes les formes de discriminations et de violences à l'égard de la femme. Dans le cadre de la mise en œuvre du MGP du Projet, l'INF sera impliqué dans la résolution des plaintes sensibles.
- ◆ **Les préfetures et les communes des zones d'intervention du projet :** elles joueront un rôle très crucial dans la mobilisation et l'information des populations riveraines. En cas de conflits, elles sont les premiers responsables à impliquer pour la médiation entre les parties en conflits et la recherche de solutions. Elles sont donc au cœur d'une mise en œuvre réussie du Projet.
- ◆ **La Police Républicaine :** Elle joue le rôle de veille à la sécurité publique, au maintien de l'ordre et à l'application des lois. Elle va inciter les parties à s'entendre sur des solutions amiables. En cas d'impossibilité ou d'absence de solutions alternatives, elle aidera à enclencher la procédure judiciaire.
- ◆ **Les Organisations Non Gouvernementales :** Il s'agit des ONGs opérationnelles intervenant dans les zones d'intervention du projet sur des questions spécifiques telles que la défense des droits de l'homme et de la femme, la préservation de l'environnement et la gestion des VBG/EAS/HS. En fonction de l'ampleur et des fréquences des plaintes liées aux VBG/EAS/HS dans le cadre des activités du Projet, l'ADET et l'ADSC solliciteront au besoin, l'appui de ces ONGs dans la gestion de ces plaintes au regard de la sensibilité qu'elles présentent.

- ◆ **La Banque Mondiale** : Elle a la responsabilité d'approuver et de publier sur son site internet les différents documents de sauvegarde élaborés dans le cadre du Projet. Elle effectuera à travers ses spécialistes en sauvegardes, une mission bimestrielle de supervision tout au long du Projet. Il s'agira spécifiquement en ce qui concerne le MGP, de s'assurer de la qualité et de la célérité pour une gestion efficace et transparente des plaintes liées au Projet.

## 5.2. Cadre organisationnel du MGP

### 5.2.1. Différents niveaux de résolution des plaintes non sensibles

La mise en œuvre du MGP s'appuiera sur un organigramme à trois (03) niveaux à savoir : le comité de base (village/arrondissement), le niveau communal et le niveau supérieur (Unité de Coordination du Projet). Cette disposition est mise en place en vue d'assurer une meilleure accessibilité et faciliter une gestion de proximité des plaintes.

- ◆ **Niveau 1** : il s'agit du Comité d'Arrondissement de Gestion des Plaintes (CAGP) qui sera installé au niveau des arrondissements de la zone d'intervention du projet. Il sera présidé par les Chefs desdits Arrondissement (CA). Le Comité sera mis en place et formalisé par la prise d'un arrêté municipal.
- ◆ **Niveau 2** : il s'agit du Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) qui sera installé à la Mairie des communes d'intervention du Projet. C'est l'instance chargée de résoudre à priori les plaintes n'ayant pas abouti au premier niveau de gestion (CAGP). En effet, si pour une plainte, une solution n'est pas trouvée au premier niveau (village/arrondissement), le règlement à l'amiable sera recherché à travers l'arbitrage du comité au niveau communal autant que faire se peut dans l'optique d'aboutir à un consensus. Le Comité sera mis en place et formalisé par la prise d'un arrêté municipal. Il sera présidé par le Maire ou son représentant.
- ◆ **Niveau 3** : il s'agit du Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) qui est installé au niveau de l'ADET et de l'ADSC. Ce comité est responsable du pilotage du MGP. A cet effet, il est l'organe suprême de résolution des cas de plaintes et de recours non réglés par les Comités installés aux niveaux 1 et 2.

NB : lorsque le quorum est atteint les membres du comité peuvent siéger et prendre des décisions

Tout.e plaignant.e pourrait saisir n'importe quel niveau qui lui conviendrait, en s'y présentant soit physiquement, ou par écrit (email, sms, WhatsApp, courrier hard) ou par un appel téléphonique sur le numéro dédié à cet effet. La plainte sera enregistrée et traitée selon les délais prescrits dans les procédures spécifiques à chaque niveau et au cas par cas. Toutefois, il est à noter que toute plainte reçue par quelque niveau et/ou format que ce soit doit être notifiée par écrit et enregistrée sur la plateforme informatisée de gestion des plaintes.

En outre, le Projet FP2E s'investira à mettre en place des procédures permettant aux parties prenantes d'avoir d'abord accès aux informations justes et dans le temps ; ensuite aux plaignant.e.s de s'exprimer librement dans les meilleures conditions (sans pertes de temps



et sans frais) ; aux victimes de comportements dégradants de bénéficier de l’anonymat, la confidentialité, la sécurité, la transparence, l’égalité de droit, et d’être prises en charge dans le délai. Il sera développé une stratégie permettant à toutes les les plaignant.e.s et en particulier les personnes vulnérables (les plaignant.e.s âgé.e.s, les femmes, les veuves, les femmes démunies, les jeunes, les filles mineures, etc.) de pouvoir accéder et participer au processus de règlement de leurs plaintes et doléances.

Les différent.e.s acteur.trice.s de la chaîne de gestion des plaintes seront informé.e.s et formé.e.s sur les dispositions organisationnelles du présent mécanisme. Ainsi tous les organes de gestion des plaintes s’approprient du mode opératoire du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) comme décrit dans la section 6 du présent document.

### 5.2.2. Composition des comités selon les niveaux

Les organes du MGP qui seront mis en place par un acte administratif des structures compétentes portant création, composition et fonctionnement des comités de gestion des plaintes se présentent dans le tableau 3.

**Tableau 3 : Composition des organes de gestion des plaintes et documents d’appui aux comités**

Comités	Compositions	Acteur.trice.s	Responsabilités
<b>Comité d’Arrondissement de Gestion des Plaintes (CAGP)<sup>4</sup></b>			
<b>CAGP</b>	<b>Président.e</b>	Chef.fe de l’Arrondissement	Coordonne le processus de gestion des plaintes surtout les aspects liés à l’investigation dans le processus du traitement et transfert au niveau supérieur des plaintes non résolues.
	<b>Rapporteur.e</b>	Secrétaire de l’arrondissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception, enregistrement des plaintes ;</li> <li>- Appui dans le traitement des plaintes et élaboration des procès-verbaux de décision (rapportage).</li> </ul>
	<b>05 membres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef.fe.s Villages /Quartiers concerné.e.s ;</li> <li>- un.e représentant.e des jeunes ;</li> <li>- deux représentant. e.s des PAPs (homme et femme) dans le cadre d’un sous projet ;</li> <li>- un.e représentant.e de la Section Villageoise de Gestion Foncière (SVGF).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui à la sensibilisation et information sur le MGP ;</li> <li>- Appui au traitement, à la recherche et aux propositions de réponses aux plaintes.</li> </ul>
	<b>Effectif</b>	07 (dont au moins trois femmes de préférence)	
<b>Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)</b>			

<sup>4</sup> La composition pourrait être adaptée en fonction des circonstances particulières de terrain.

<b>CCGP</b>	<b>Président.e</b>	Maire de la commune concernée ou son.sa représentant.e	Coordonne le processus de gestion des plaintes et transfert des plaintes non résolues au niveau supérieur (CNGP)
	<b>Rapporteur.e</b>	Cadre technique de la mairie	- Appui dans la mobilisation et information ; - appui dans le traitement des plaintes ; - élaboration des procès-verbaux de décision (rapportage).
	<b>07 membres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un.e (01) représentant.e de la Direction Départementale des Enseignements Secondaire, Technique et de la Formation Professionnelle du ressort du lycée ou de l'EM (DDESTFP) ;</li> <li>- un.e (01) représentant.e de la Direction Départementale des PMEPE ;</li> <li>- un.e (01) représentant.e de la coordination communale de l'Association des parents d'élèves de la commune ;</li> <li>- un.e (01) représentant.e de l'ATDA de la zone ;</li> <li>- un.e (01) représentant.e des jeunes ;</li> <li>- un.e (01) représentant.e des PAP ;</li> <li>- un.e (01) représentant.e d'une organisation de femmes au niveau de l'arrondissement ou de représentant.e d'ONG intervenant sur les questions de genre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui au traitement et dans la réponse aux plaintes ;</li> <li>- sensibilisation et information sur le MGP ;</li> <li>- appui dans le paiement des compensations ;</li> <li>- traitement des plaintes et élaboration des procès-verbaux de décision (rapportage) ;</li> <li>- appui à la médiation sociale.</li> </ul>
	<b>Effectif</b>	<b>09 (dont au moins quatre femmes de préférence)</b>	
<b>Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)</b>			
<b>CNGP</b>	<b>Président</b>	DG ADET ou son.sa représentant. e	Coordonne le processus de gestion des plaintes.
	<b>Vice-présidente</b>	DG ADSC ou son.sa représentant. e	Coordonne le processus de gestion des plaintes.
	<b>Rapporteur.e</b>	Spécialiste Développement Social du Projet FP2E	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui dans la coordination du processus de gestion des plaintes, la recherche de solution et la mise en œuvre des solutions ;</li> <li>- gestion de la plateforme informatisée ;</li> <li>- appui à la médiation sociale.</li> </ul>

	11 membres	<ul style="list-style-type: none"> <li>- un.e représentant.e des jeunes ;</li> <li>- un.e (01) représentant.e de la Direction Générale des Affaires Sociales et de la Microfinance (DGAS) ;</li> <li>- un.e (01) représentant.e de l'Institut National de la Femme (INF) ;</li> <li>- un.e représentant.e des PME et de la Promotion de l'Emploi ;</li> <li>- un.e (01) représentant.e du Ministre des Enseignements Secondaires, Techniques et de la Formation Professionnelle ;</li> <li>- la Spécialiste Genre et Inclusion Sociale du Projet FP2E à l'ADSC ;</li> <li>- le Spécialiste Sauvegarde Environnementale du Projet FP2E à l'ADET ;</li> <li>- 2 Spécialistes Suivi Evaluation du Projet FP2E à l'ADET et l'ADSC ;</li> <li>- le Directeur Général de l'ANDF ou son. sa représentant.e ;</li> <li>- la responsable juridique du Projet FP2E à l'ADSC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui au traitement et la réponse aux plaintes ;</li> <li>- Sensibilisation et information sur le MGP ;</li> <li>- Appui à la recherche de solution pour les cas complexes ;</li> <li>- Appui dans le paiement des compensations ;</li> <li>- Appui à la médiation sociale.</li> </ul>
	<b>Effectif</b>	<b>14 (dont au moins 6 femmes de préférence)</b>	
<b>Matériels d'appui aux comités de gestion des plaintes</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuel du Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet ;</li> <li>- Un registre d'enregistrement et de suivi des solutions aux plaintes (formulaire d'enregistrement des plaintes ; formulaire de PV de résolution de plainte, fiche de suivi de la plainte, fiche de clôture de la plainte) ;</li> <li>- Flyers d'information ;</li> <li>- Capsules audio-visuelles ;</li> <li>- Téléphone Android ;</li> <li>- Dotation en crédit de communication et connexion internet.</li> </ul>			

**Source** : PMPP Projet FP2E et données de terrain septembre-octobre, 2022

**N.B :**

- ◆ A l'exception des plaintes sensibles, tous les membres des comités peuvent recevoir les plaintes et peuvent également accuser directement réception des plaintes reçues.

- ◆ Chaque plainte traitée ou non au sein des comités doit faire l'objet d'un procès-verbal et doit être enregistrée sur la plateforme informatisée de gestion des plaintes du Projet par les utilisateurs principaux du système au niveau de l'ADET et de Sèmè-City (en l'occurrence le Spécialiste en Développement Social de l'ADET et la Spécialiste Genre et Inclusion Sociale de Sèmè City). La plateforme informatisée sera dotée d'un système automatique de rappel des plaintes non traitées.

### 5.2.3. Rôle des comités de gestion des plaintes

#### ➤ CAGP (niveau 1)

A ce premier niveau, le MGP est perçu comme un outil de médiation permettant de maintenir de bonnes relations avec les communautés, les autorités locales et toutes autres parties prenantes. A cet effet, le CAGP a pour rôle de :

- sensibiliser et informer les populations bénéficiaires et autres parties prenantes sur le MGP au niveau des arrondissements et des villages/quartiers ;
- réceptionner, enregistrer et traiter les plaintes et les réclamations ;
- réceptionner, enregistrer et transférer les plaintes et les réclamations n'ayant pas pu être traitées au niveau 1 vers le Comité Communal de Gestion des Plaintes (niveau 2);
- notifier aux plaignant.e.s la suite de règlement des plaintes;
- rapporter et documenter tout le processus.

#### ➤ CCGP (niveau 2)

Au niveau 2, le MGP est perçu comme un outil de médiation permettant de superviser le fonctionnement du MGP au niveau des arrondissements. A cet effet, le CCGP a pour rôle de :

- sensibiliser et d'informer les populations bénéficiaires et autres parties prenantes sur le MGP au niveau communal ;
- réceptionner, enregistrer, traiter et archiver les plaintes portées directement à son niveau par le.la plaignant.e ;
- réceptionner, enregistrer et traiter les plaintes et les réclamations non résolues au niveau 1;
- réceptionner, enregistrer et transférer les plaintes et griefs n'ayant pas pu être traités au niveau 1 vers le comité national de gestion des plaintes ;
- notifier aux plaignant.e.s la suite des plaintes ;
- rapporter et documenter tout le processus ;
- élaborer un rapport mensuel sur les plaintes (désagrégées par type et par sexe) reçues et traitées ou non traitées.

#### ➤ CNGP (Niveau 3)

Le CNGP est l'instance nationale de gestion des plaintes relatives aux activités du projet. A cet effet, le CNGP a pour rôle de :

- sensibiliser et former les membres des comités locaux et communaux sur le MGP ;

- réceptionner, enregistrer, traiter et archiver des plaintes portées directement à son niveau par le.la plaignant.e ;
- réceptionner, enregistrer, traiter et archiver les plaintes non traitées ou non résolues aux niveaux 1 et 2 ;
- faire le suivi du fonctionnement des comités aux niveaux 1 et 2 de gestion des plaintes ;
- répondre et édicter des mesures correctives pour la résolution des plaintes ;
- faire le suivi, la supervision, le rapportage, la capitalisation et l'archivage de la mise en œuvre du MGP.

Le comité national de gestion des plaintes doit, dans les conditions normales, donner satisfaction aux préoccupations du.de la plaignant.e. Il est l'organe suprême de résolution des cas de plaintes à l'amiable et de recours non réglés par les Comités installés aux niveaux village et commune. En cas de non-résolution d'une plainte par ce comité, le.la plaignant.e peut faire recours aux instances judiciaires. Il est à noter que le.la plaignant.e peut aussi se référer directement aux instances judiciaires sans passer par les étapes du présent MGP.

Les plaintes sont consolidées au niveau de l'ADET. Toutefois, les plaintes spécifiques liées à la composante 3, seront centralisées au niveau de l'ADSC. A cet effet, les Spécialistes en Développement Social et Genre et Inclusion Sociale des deux agences sont chargés de l'enregistrement des plaintes, de l'organisation des enquêtes de terrain pour les plaintes qui nécessitent une investigation au préalable, de la mobilisation des acteur.trice.s des comités en cas de besoin, de l'accompagnement technique des CPS et du suivi du fonctionnement des différents organes de gestion des plaintes mises en place pour le compte du Projet, du suivi-évaluation de la gestion des plaintes et de la satisfaction des plaignant.e.s.

## **6. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES**

### **6.1. Mode d'accès au Mécanisme de Gestion des Plaintes**

Le mode de dépôt des plaintes sera diversifié par respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte. Ainsi, pour le dépôt des plaintes, différents points et canaux de recueil seront utilisés :

- par auto saisine des différents comités de gestion des plaintes ;
- par courrier formel transmis ;
- par courrier électronique transmis ;
- par appel téléphonique, SMS, WhatsApp ;
- par envoi de message anonyme selon la sensibilité de la plainte;
- par contact via le site internet de l'ADET et de l'ADSC
- par présentation du site de la plaignant.e,
- par personne interposée (un.e intermédiaire).

Un plan de communication sur le MGP avec une attention sur les procédures de gestion des plaintes sensibles sera développé afin d'informer toutes les parties prenantes du Projet sur les différents canaux, avec une attention particulière portée à la communication des groupes vulnérables des communautés bénéficiaires, des employé.e.s et travailleur.euse.s associé.e.s au Projet.

### **6.2. Mode opératoire du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles**

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre des actions du Projet de Formation Professionnelle et d'Entrepreneuriat pour l'Emploi au Bénin (FP2E) fait appel à neuf (9) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son extinction totale et l'archivage du dossier de résolution.

#### **Etape 1 : Réception, enregistrement des plaintes et accusé de réception**

##### **✓ Réception et enregistrement des plaintes**

Les canaux de réception des plaintes sont diversifiés par respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte. Ainsi, les plaintes seront formulées : (i) verbalement par téléphone (fixe ou portable) ; (ii) par numéro vert ; (iii) par écrit : mail, SMS, lettre ; (iv) plateforme informatisée de gestion des plaintes du FP2E ; (v) WhatsApp ; (vi) présentation physique du site de la plaignant.e ; etc.

Les plaintes verbales doivent être transcrites avant la suite du processus en vue d'assurer une traçabilité (par le secrétariat de l'organe de gestion des plaintes ayant reçu la plainte).

- Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite selon le niveau du traitement, est enregistrée immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents organes de gestion des plaintes mis en place. Les adresses et contacts seront indiqués aux communautés lors des activités de diffusion du MGP. Le registre sera gardé par le Rapporteur des comités mais chaque membre disposera des fiches d'enregistrement des plaintes. Ainsi, la plainte peut être reçue par n'importe quel membre du comité mais doit être signalée à celui qui garde le registre pour son enregistrement formel. Au-delà de l'enregistrement dans les registres des plaintes écrites ou verbales, les plaintes seront également enregistrées sur la plateforme informatisée de gestion des plaintes.

### ✓ **Accusé de réception des plaintes**

Les membres des instances (CAGP, CCGP et CNGP) ayant reçu la plainte doivent accuser réception et évaluer sa recevabilité. L'accusé de réception est délivré par les membres des organes installés aux niveaux 1 et 2 (CAGP et CCGP) et par les Spécialistes en Développement Social et Genre et Inclusion Sociale du Projet au niveau du CNGP dans un délai de deux **(02) jours au maximum** pour les plaintes déposées par courrier formel et électronique. Lorsque le.la plaignant.e dépose lui-même la plainte (appel téléphonique, envoi d'un sms, orale par échanges téléphoniques directs), l'accusé de réception lui est remis ou communiqué immédiatement à travers la remise au.à la plaignant.e d'un numéro de référence de la plainte. Lorsque la plainte est émise par une voie anonyme, elle est traitée dans les mêmes délais et diffusée après une proposition de réponse dans la zone de provenance.

## **Etape 2 : Examen des plaintes**

### ✓ **Evaluation de la recevabilité des plaintes**

La décision sur l'admissibilité sert uniquement à susciter une première évaluation et une réponse initiale. L'instance de règlement en charge de la réponse initiale doit suivre des directives claires concernant les types de problèmes pouvant être traités dans le cadre du MGP.

Les organes de gestion des plaintes (CAGP, CCGP, CNGP), outre l'évaluation de la recevabilité, doivent aussi décider si la plainte doit être renvoyée vers une instance de règlement totalement différente dans un délai de deux (02) jours après la réception.

L'admissibilité est fondée sur les critères suivants :

- la plainte indique que le Projet ou les activités ont provoqué un impact négatif économique, social ou environnemental sur le.la plaignant.e ou peut potentiellement avoir un tel impact ;
- la plainte précise le type d'impact existant ou potentiel, et la manière dont l'activité du Projet a provoqué ou peut provoquer cet impact ;
- la réclamation indique que les personnes qui portent plainte sont celles ayant subi l'impact ou encourant un risque ; ou représentent les parties prenantes affectées ou potentiellement affectées;
- la plainte ne porte pas sur des affaires déjà réglées avec satisfaction du.de la plaignant.e ;
- la plainte est suffisamment documentée (tout document pertinent sur la date, le lieu, la propriété, l'unité impliquée, les copies de toute lettre ou d'autres documents en appui).

### ✓ **Catégorisation de la plainte**

Après réception de la plainte, un tri est opéré par les organes de traitement des plaintes pour distinguer les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles. **Les plaintes sensibles** sont les plaintes qui impliquent une violation flagrante du code de conduite, du code de déontologie et de la politique de sauvegarde des enfants et des adultes vulnérables. **Les plaintes non sensibles** désignent toutes les autres formes de plaintes et ou doléances en rapport avec l'exécution des activités du projet en général et les risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels des activités du projet (PMPP, ADET 2021).

L'évaluation de la recevabilité et la catégorisation de la plainte se fait dans un délai de deux (02) jours à partir de la date de réception. Elle est notifiée aux plaignant.e.s par la voie qu'il.elle aura lui.elle-même choisie (courrier, appel, sms, e-mail, etc.).

### **Etape 3 : Investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte**

A cette étape 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 aux interrogations ou réclamations du.de la plaignant.e. Bien que les membres des comités au niveau 1, et 2 (CAGP, CCGP) mis en place puissent suffire à résoudre plusieurs plaintes non sensibles, celles qui ne pourront pas être résolues ou qui présenteront un aspect technique complexe peuvent nécessiter un examen plus approfondi par le Comité National de Gestion des Plaintes. Dans ce cas, le Spécialiste en Sauvegardes Sociale/environnementale et en Genre et Inclusion Sociale se chargeront d'une investigation profonde sur le terrain avant une proposition de réponse par le CNGP.

Un délai maximal de cinq (05) jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour cette étape pour toutes **plaintes non sensibles** nécessitant des investigations supplémentaires pour sa résolution.

Le but de cette étape est de chercher à comprendre le point de vue du.de la plaignant.e sur la question et ce qui devrait à son sens être fait à ce sujet. L'enquête peut alors se poursuivre par l'analyse des circonstances de la plainte, des entretiens avec les parties impliquées et des concertations avec les parties prenantes pertinentes. Tout au long de cette étape, il est recommandé de rester très attentif au ressenti du.de la plaignant.e.

Un bon processus d'enquêtes dans le cadre de la gestion des plaintes doit veiller à la bonne compétence des participant.e.s aux enquêtes, la transparence dans le processus de résolution des plaintes, la confidentialité dans le traitement et la résolution de certaines plaintes selon le niveau de sensibilité des informations et l'impartialité pour assurer l'équité dans le traitement et la résolution des plaintes.

### **Etape 4 : Propositions de réponse ou élaboration d'un projet de réponse**

Sur la base des résultats des investigations, une réponse est adressée au.à la plaignant.e. Cette réponse met en évidence la véracité des faits décrits ou au contraire, le rejet de la plainte. Il est notifié à l'intéressé.e par écrit, qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa requête que si les faits relatés dans la requête sont fondés et justifiés après les résultats des investigations. Lorsque la plainte est justifiée, l'organe de gestion des plaintes (selon le niveau), notifie au ou à la plaignant.e par écrit, les résultats clés de leurs investigations, les solutions retenues à la suite des investigations, les moyens de mise en œuvre des mesures correctrices, le planning de mise en œuvre et le budget (si applicable). L'action correctrice sera entamée **cinq (05) jours** ouvrables après l'accusé de réception par le.la plaignant.e, de la note lui notifiant les solutions retenues. Ceci, après l'accord du.de la plaignant.e sur les solutions sont proposées.

De même, lorsque la plainte n'est pas fondée, une notification justifiée et écrite sera adressée au.à la plaignant.e.

### **Etape 5 : Révision des réponses en cas de non-résolution en première instance**

Les mesures retenues par les organes du MGP peuvent ne pas obtenir l'adhésion du.de la plaignant.e. Dans ce cas, il lui est donné la possibilité de solliciter une révision de la



résolution du comité de gestion des plaintes. La durée de la période admise pour solliciter une révision des décisions est de **cinq (05) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification de résolution de la plainte par le.la plaignant.e**. Dans ce cas, l'organe de gestion dispose de cinq (5) jours ouvrables pour reconsidérer sa décision et proposer des mesures supplémentaires si besoin ou faire un retour à la requête du.de la plaignant.e.

Si le.la plaignant.e est d'accord (accord constaté dans les rapports et le PV de séances), on passe à la mise en œuvre des réponses proposées.

Si le.la plaignant.e conteste la décision de non-recevabilité, rejette l'action directe proposée ou refuse de participer à une procédure plus approfondie d'évaluation et d'engagement des parties prenantes, l'instance de règlement doit clarifier les raisons du refus du.de la plaignant.e, fournir des informations supplémentaires et si possible réviser l'approche proposée. Si un accord n'est toujours pas trouvé, le personnel en charge du MGP doit s'assurer que le.la plaignant.e comprend les autres possibilités de recours qui peuvent être disponibles, à travers le système administratif ou judiciaire, et doit documenter l'issue des discussions avec le.la plaignant.e en indiquant clairement les options qui ont été offertes et les raisons de leur rejet par le.la plaignant.e.

**NB :** Pour ce qui est des plaintes anonymes émises, les chefs de village/quartier se chargeront de relayer et de diffuser dans la zone de provenance de la plainte, les informations sur la solution trouvée à la plainte ou la réclamation. Toutes les plaintes émises doivent être traitées dans les délais énoncés et un retour est fait directement ou indirectement au.à la plaignant.e.

#### **Etape 6 : Mise en œuvre des mesures correctrices**

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 surtout du.de la plaignant.e pour éviter toute forme d'insatisfaction. La procédure de mise en œuvre de l'action ou des actions correctrice(s) sera entamée **cinq (05) jours ouvrables<sup>5</sup>** après l'accusé de réception par le.la plaignant.e, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du.de la plaignant.e consigné dans un PV de consentement. L'organe 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 procès-verbal signé par le.la Président.e du comité de gestion des plaintes et le.la plaignant.e, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

#### **Etape 7 : Clôture ou extinction de la plainte**

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le.la plaignant.e, et l'entente prouvée par un Procès-verbal signé des deux parties. La clôture du dossier intervient au bout de trois **(03) jours ouvrables** à compter de la date de mise en œuvre de la réponse attestée pour les instances locales ou intermédiaires et de **cinq (5) jours ouvrables** par l'instance nationale.

---

<sup>5</sup> Ce délai est applicable pour tous les niveaux de gestion des plaintes

L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués et les informations recueillies seront archivées dans une base de données soft ou dans une base de données hard.

### **Etape 8 : Rapportage**

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du Projet seront enregistrées dans un registre de traitement **cinq (05) jours ouvrables** à compter de la date de mise en œuvre de la résolution, pour les instances locales ou intermédiaires et **sept (07) jours ouvrables** pour l'instance nationale. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet.

La base de données signalera également les problèmes qui reviennent le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes. Les informations fournies par la base de données vont aider le Projet à améliorer le mécanisme et à mieux comprendre et traiter les impacts environnementaux et sociaux du Projet et à élaborer des rapports périodiques (mensuelle, trimestrielle et annuelle) qui explicitent les plaintes relatives aux problèmes systémique de mise en œuvre et celles qui sont individuelles.

### **Etape 9 : Archivage**

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de **six (06) jours ouvrables** à compter de la fin du rapportage. Quelle que soit l'issue, toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ; ii) les solutions proposées et iii) les plaintes non résolues nécessitant des interventions supplémentaires.

Le système d'archivage électronique permettra de recueillir auprès des parties prenantes du projet des informations relatives à la gestion des plaintes. Ce système sera conçu pour recueillir, stocker, traiter, analyser, gérer et présenter tous les types de plaintes, sur tous les sites du Projet et au niveau des instances de coordination du projet.

Les applications qui seront liées à ce système seront des outils qui permettront à l'équipe de l'ADET et de l'ADSC de créer des requêtes interactives, d'analyser l'information spatiale, de modifier et d'éditer des données à travers de cartes et d'y répondre. C'est une véritable colonne vertébrale du système d'information car il permettra de réunir toutes les dimensions autour d'un même référentiel.

La figure ci-après présente la synthèse des différentes étapes de résolution d'une **plainte non sensible** dans le cadre du présent Projet.

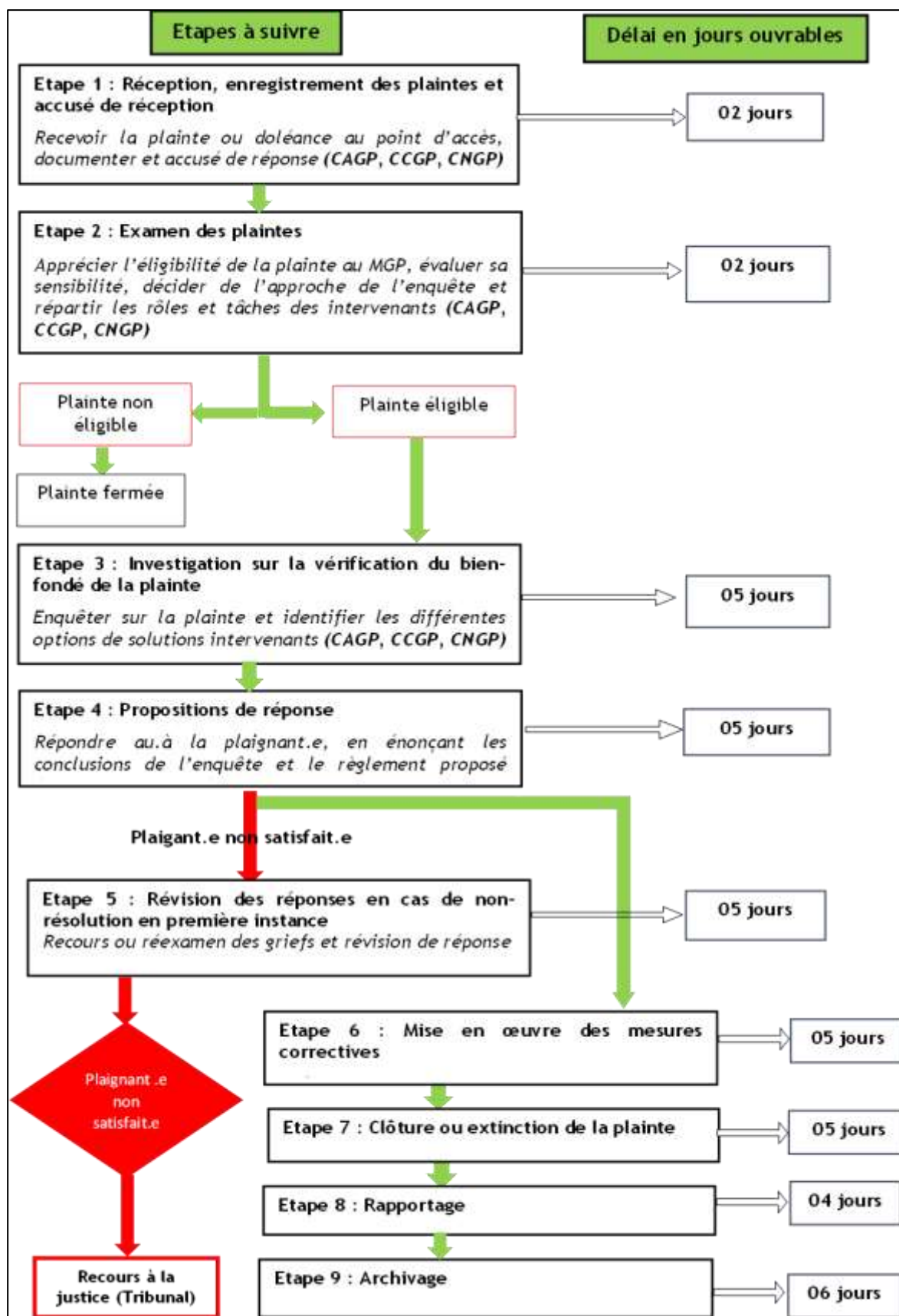


Figure 1 : Etapes de gestion des Plaintes non sensibles du Projet FP2E (Source : FP2E, octobre 2022)

### 6.3. Procédure de gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS)

En raison des spécificités qu'exige la gestion des plaintes sensibles comme par exemples la confidentialité et la sécurité des survivant.e.s, la procédure de gestion à l'amiable des conflits n'est ni applicable, ni autorisée pour cette catégorie de plaintes liées aux VBG/EAS/HS. A cet effet, des procédures spécifiques sont élaborées. Ainsi, il sera mis en place au niveau communal un comité composé des représentant.e.s des instances plus spécialisées dans la gestion des cas de plaintes sensibles. La composition dudit comité se présente comme suit :

- un.e représentant.e du Centre de Promotion Social (CPS) de la commune;
- un.e représentant.e du Centre de Santé au niveau communal ;
- un.e représentant.e de la Police Républicaine (Police Judiciaire) ;
- point focal de l'Institut National de la Femme (INF) ;
- un.e représentant.e d'une ONG intervenant dans la protection sociale (gestion des VBG/EAS/HS) au niveau local.

Les plaintes sensibles doivent être immédiatement prises en charge par le CPS le plus proche de la zone du.de la plaignant.e. Ces plaintes sont systématiquement transmises au niveau national par le comité de gestion VBG du niveau communal. Un délai maximum de dix (10) jours ouvrables est appliqué pour la proposition de réponse. Les plaignant.e.s concerné.e.s seront informé.e.s des délais supplémentaires.

#### 6.3.1. Réception et enregistrement d'une plainte VBG/EAS/HS

Les plaintes VBG/EAS/HS seront reçues par les membres du comité communal de gestion des VBG qui sera installé (et prioritairement par les CPS).

Au niveau de chaque commune, le.s représentant.e.s des structures impliqué.e.s dans la gestion des VBG (CPS, CS, Police, INF) seront les points focaux du Projet dans la gestion des cas sensibles.

Dans le cas spécifique des LTA/EM existants ou à créer, il sera initié ou actualisé au sein de ces établissements des **cellules d'écoute genre** existants ou mettre en place, des points focaux. Ces derniers auront la charge de recevoir et d'enregistrer les incidents de EAS/HS divulgués par les apprenant.e.s mais aussi par le personnel enseignant ou d'appui et assurer le référencement vers les services compétents (CPS, CS, INF et Police) au niveau de la commune.

Pour l'essentiel, tous les points focaux seront formés et outillés pour recevoir et signaler des plaintes EAS/HS sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants-es, la confidentialité du recueil des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG (au moins médicale, psychosociale et une assistance juridique). **Une formation est bien indiquée à être dispensée aussitôt après l'identification des points focaux et, reconduite trimestriellement au besoin.** Toutefois, des renforcements de capacité peuvent être tacitement organisés à la demande des points focaux afin d'être davantage éclairé et d'écartier toute ambiguïté dans les procédures de référencement et, dans la confidentialité.

En outre, des boîtes à suggestion seront déposées dans des lieux discrets au sein des établissements d'EFTP, des SAE et des entreprises et serviront surtout à la collecte des allégations liées au VBG/EAS/HS et VCE anonyme ou non.

Par ailleurs, afin d'encourager les plaignant.e.s à se confier et à parler sans crainte, dans la confidentialité totale, une ligne verte sera mise en place et le numéro sera communiqué à toutes les parties prenantes. Ce numéro sera logé au niveau de l'ADET avec un système décentralisé au niveau de l'ADSC.

Au-delà des dispositions précédentes, un comité national spécifique VBG qui émane du CNGP se chargera de vérifier le bien-fondé des allégations VBG/EAS/HS et leur lien avec les activités du Projet. Ce comité est composé comme suit : (i) de la Spécialiste Genre et Inclusion Sociale de l'ADSC, (ii) du Spécialiste en Développement Social de l'ADET, (iii) d'un.e représentant.e du Ministère des Affaires Sociales et de la Microfinance, (iv) d'un.e représentant.e de l'Institut National de la Femme.

### **6.3.2. Tri et traitement d'une plainte VBG/EAS/HS**

Au cas où des plaintes VBG/EAS/HS, sont reçues au niveau des comités classiques de gestion des plaintes non sensible (CAGP, CCGP, CNGP) elles seront immédiatement référées par les membres desdits comités aux services VBG identifiés (CPS, CS, INF et Police) pour la vérification du lien avec le Projet FP2E et une prise en charge, selon les souhaits et les choix du/de la plaignant.e dans la mesure du possible.

Lorsque la plainte est reçue par les services compétents impliquées dans la gestion des plaintes sensibles, ces derniers doivent sans délai informer le comité national de gestion des plaintes sensibles dans les 24 heures suivantes la réception de la plainte d'EAS/HS en vue d'une prise charge efficace. A cet effet, un registre séparé, sécurisé et confidentiel, sera disponible pour l'enregistrement des plaintes VBG/EAS/HS.

Les réseaux sociaux spécifiques dédiés aux plaintes sensibles (mise en réseau WhatsApp pour les membres de chaque comité pour faciliter les échanges et les prises de décisions), une plateforme informatisée et un numéro vert seront utilisés pour permettre aux différent.e.s acteur.trice.s de ces comités de remonter la plainte au niveau du comité national de gestion des plaintes.

Par contre, lorsque la plainte est directement reçue au niveau national, le processus de traitement est enclenché avec l'implication du comité communal de gestion des plaintes sensibles de la zone de provenance de la plainte.

Durant le processus de traitement de la plainte, les points focaux / comité de gestion des plaintes sensibles continueront à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

### **6.3.3. Processus de vérification de la plainte VBG/EAS/HS**

Le processus de vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le Projet et ne tentera aucunement d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur.trice présumé.e., car cela relève du travail de la police et du processus judiciaire (si le/la survivant.e choisit de poursuivre le processus juridique). Le travail de vérification sera effectué par le comité de gestion des plaintes sensibles au niveau communal ou national.

Au cours du processus de vérification, l'identité de la victime sera tenue confidentielle par le comité ayant reçu la plainte. Ce dernier sera en charge de la liaison avec la victime si des informations supplémentaires sont nécessaires. Il sera aussi responsable de la confirmation du consentement informé de la victime.

La coordination de ce travail sera assurée par la Spécialiste en Genre et Inclusion Sociale et le Spécialiste en Développement Social du Projet. Notons que les membres des comités VBG et ceux de la commission d'enquête sont tenus au secret professionnel au risque de commettre une faute grave passible de sanction (retrait pure et simple du comité).

#### **6.3.4. Suivi et proposition de réponse**

##### **Clôture 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 les points focaux des comités de gestion des 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.trice présumé.e, les points focaux/comité de gestion des plaintes VBG devront avoir mis en place un plan de sécurité pour le.la plaignant.e, si cela s'avère nécessaire. L'auteur.trice de l'acte sera informé.e par le.la représentant.e approprié.e au sein de sa communauté/structure, seulement après que le.la plaignant.e a été informé.e et un plan de sécurité a été mis en place. Les points focaux/comité de gestion des VBG continueront à jouer un rôle d'accompagnement auprès du.de la survivant.e tout en respectant les choix et volontés de ce.tte dernier.e.

Les figure ci-après présentent respectivement la synthèse des différentes étapes de résolution d'une plainte sensible et le circuit de transmission et de réponse à une plainte sensible dans le cadre du Projet FP2E.

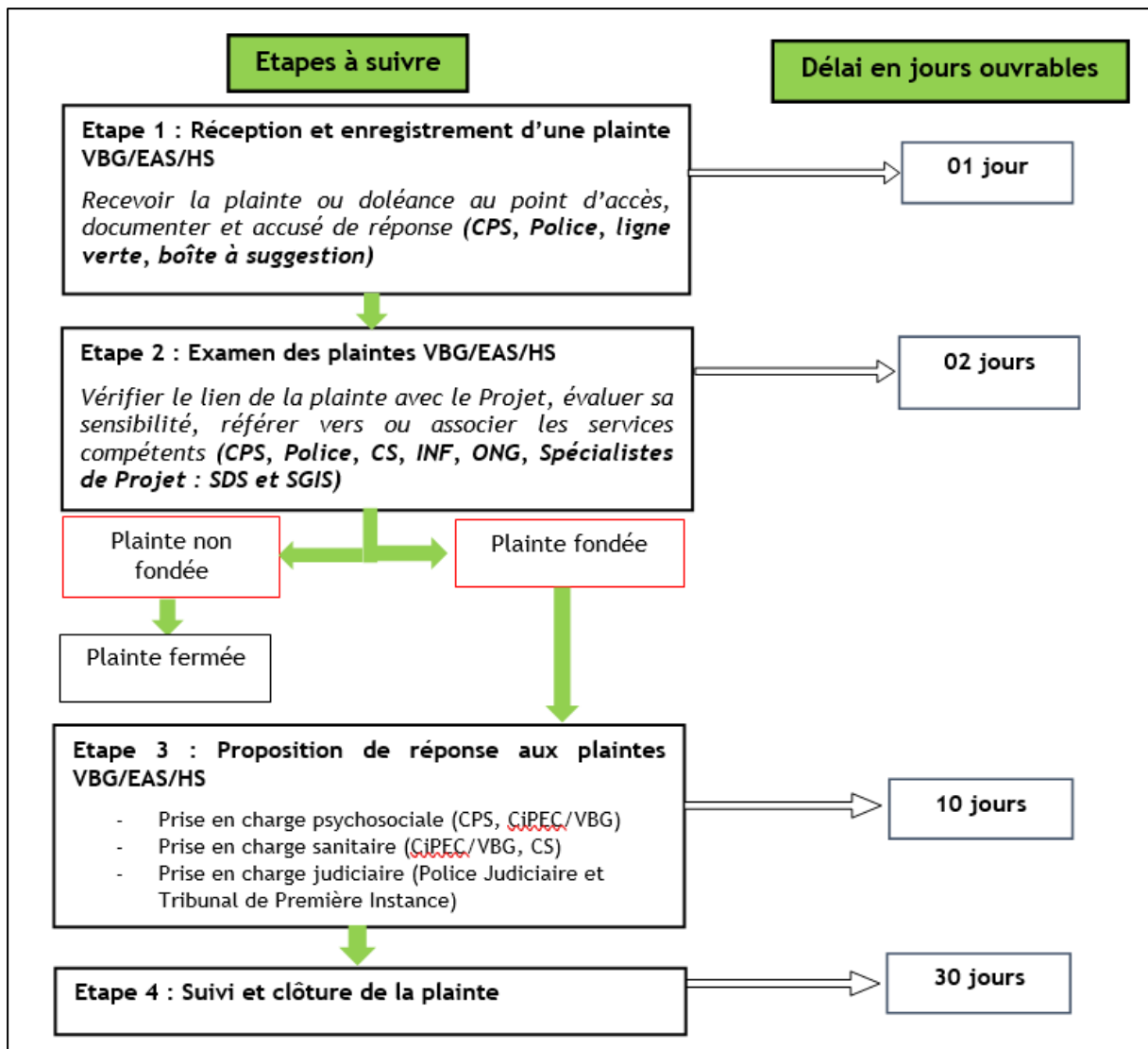
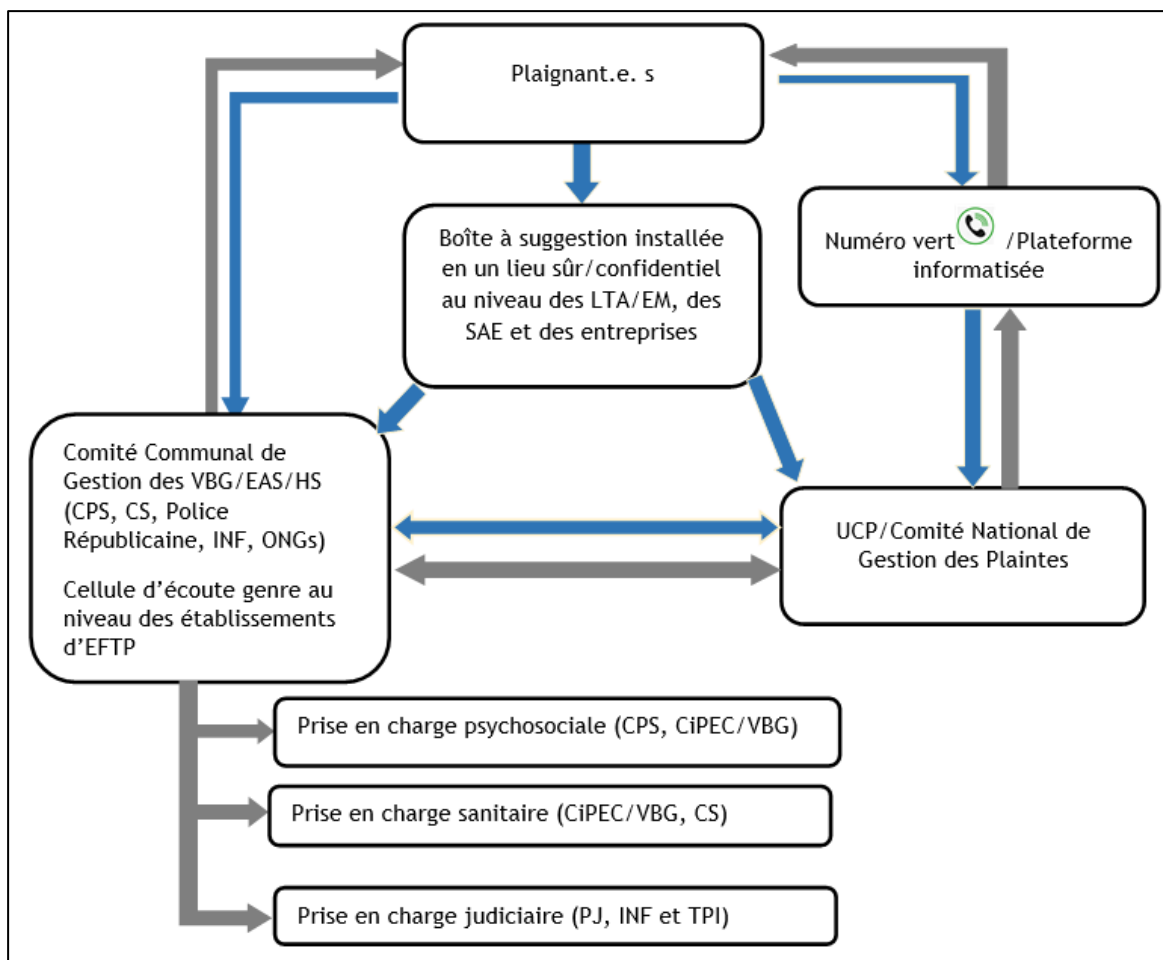


Figure 2 : Etapes de gestion des Plaintes non sensibles du Projet FP2E (Source : FP2E, octobre2022)



**Légende :**

- Circuit de transmission
- Circuit de réponse

**Figure 3 :** Circuit de transmission et de réponse aux plaintes sensibles (VBG/EAS/HS)

**N.B. :** Ces organigrammes soulignent la nécessité d'apporter *un traitement spécifique : confidentiel, sécuritaire et prompt* pour les plaintes VBG/EAS/HS. Il ne s'agit pas de créer deux MGP séparés, mais de s'assurer que les procédures ou les différentes étapes de gestion des plaintes EAS/HS se fassent de manière appropriée répondant aux critères spécifiques de rapidité, confidentialité et sécurité pour sauver les survivant/es.



#### **6.4. Dispositions administratives et recours à la justice pour le règlement des plaintes**

Toute personne se sentant lésée par la mise en œuvre des activités du Projet, doit déposer une requête auprès des instances de gestion des plaintes pour la résolution à l'amiable de préférence. Si le litige n'est pas réglé on fait recours à l'UCP du Projet. Cette voie de recours est à encourager et à soutenir très fortement. Mais si le requérant n'est pas toujours satisfait, il peut saisir la justice. Les frais du recours à la justice seront à la charge du plaignant.e (plainte non sensible). Néanmoins ceci demeure une option qui n'est pas recommandée pour le Projet car pouvant constituer une voie de blocage et de retard dans le déroulement des activités prévues. Pendant que certaines personnes directement affectées pourront avoir les moyens de se pourvoir en justice, d'autres ne pourront pas le faire, faute de moyens. Il est donc préférable de faire tous les efforts pour conduire un processus démocratique, apaisée et satisfaisant pour les personnes directement affectées par le Projet.

Toutes les parties prenantes du Projet ont donc l'intérêt à faciliter la participation au processus de règlement à l'amiable pour limiter le recours aux tribunaux. **Tous les efforts doivent avoir pour but de s'assurer que la réalisation d'un Projet public ne crée pas des pauvres et la désolation au sein des populations.**

## **7. OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

### **7.1. Communication et vulgarisation du MGP**

Le système de gestion des plaintes ne sera utile que si les communautés bénéficiaires, les personnes susceptibles d'être affectées par le projet ou d'en influencer la bonne exécution, en sont informées. Il est donc important de faire comprendre aux communautés qu'elles ont le droit de porter plainte et que toutes les plaintes seront traitées d'une manière juste, efficace et le plus simplement possible. Ceci permettra de garantir l'efficacité du présent MGP.

Pour ce faire, une fois approuvé au niveau national et par la Banque mondiale, le MGP sera diffusé à l'endroit de toutes les parties prenantes. Sa diffusion ciblera principalement les populations bénéficiaires (autorités administratives, collectivités territoriales, communautés locales, apprenant.e.s des LTA/EM, structures d'appui à l'entrepreneuriat/entrepreneur.e.s, bénéficiaires indirects, etc.). Il s'agira de faire participer les parties prenantes et les populations bénéficiaires aux étapes clés du développement du MGP en organisant des séances d'information de sensibilisation et de formation sur le MGP. A travers ces séances, les informations essentielles sur le MGP seront communiquées de façon claire et dans les langues locales appropriées aux bénéficiaires et autres parties prenantes ainsi que le programme des activités du Projet. Les différents lieux de dépôt des plaintes ou réclamations, le numéro vert disponible et les procédures à suivre seront connus par toutes les parties prenantes.

Les séances d'information, sensibilisation et de formation, seront renforcées par :

- la diffusion du MGP au niveau des radios communautaires sans barrières linguistiques (français facile et langues locales des zones concernées) ;
- la réalisation de kakemonos à afficher dans les mairies, les sites d'implantation des infrastructures d'EFTP ;
- l'impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le MGP au niveau des localités concernées et sur le site web de l'ADET et de l'ADSC ;
- la production des capsules audio-visuelles pour les plaintes sensibles et pour les plaintes non sensibles ;
- l'utilisation de ces capsules audio-visuelles dans les séances de formation ou renforcement des capacités des comités et lors des séances d'information, sensibilisation des communautés.

### **7.2. Renforcement des capacités des acteur.trice.s**

La mise en œuvre du MGP du projet FP2E, nécessite la mise en place des organes de gestion des plaintes sensibles et non sensibles. Les travaux de collecte de données lors de l'élaboration du manuel ont révélé que le manque de renforcement des capacités des acteur.trice.s des comités de gestion des plaintes est l'une des principales faiblesses de certains MGP mise en œuvre dans la zone d'intervention du projet. Car les différents membres de ces organes n'ont pas toutes les compétences requises pour être à même de bien gérer les différentes catégories plaintes. A cet effet, un renforcement des capacités de l'ensemble des acteur.trice.s impliqué.e.s dans tout le processus est indispensable compte tenu de leur forte implication dans l'implémentation du MGP sur le terrain. Ainsi, à la suite

de l'approbation du MGP par la Banque mondiale, les acteur.trice.s bénéficieront d'une formation sur les objectifs, le contenu du manuel du MGP, la procédure de gestion des plaintes et également sa mise en œuvre (l'enregistrement, traitement et résolution des réclamations).

Par ailleurs, la réception et l'enregistrement des allégations liées au VBG/EAHS nécessite une formation spécifique des Comités de gestion des plaintes VBG compte tenu de leur caractère hypersensible.

### **7.3. Suivi - évaluation du MGP**

#### **7.3.3. Objectif du suivi - évaluation du MGP**

L'objectif du Suivi et Evaluation du MGP est d'améliorer la performance du projet dans le processus de gestion des plaintes. Il vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés dans la mise en œuvre des activités du projet. Il permettra de répondre aux questions ci-après :

- tou.te.s les acteur.trice.s de la mise en œuvre du PF2E sont-il.elle.s au courant des procédures du MGP ?
- combien de plaintes ont été reçues et par qui ?
- quels niveaux ont reçu et géré les plaintes ?
- quel est le profil des plaignant.e.s (répartition par âge, sexe, niveau d'instruction, etc.) ?
- quels sont les objets de plaintes ?
- quand et comment les comités de gestion des plaintes ont-t-ils géré les plaintes ?
- comment les réponses proposées ont-elles été communiquées aux plaignant.e.s ?
- est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'un certain village en particulier ?
- est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ?
- est-ce qu'il y a des leçons à tirer du mode opérationnel du MGP ?
- est-ce que les solutions sont reproductibles à d'autres contextes ?
- comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ?

Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions vont servir à déterminer si les préoccupations sont liées à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame une attention particulière, ou s'il s'agit d'une problématique plus vaste.

Sur la base des données recueillies sur la plateforme informatisée de gestion des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, des rapports de suivi mensuel, trimestriel et annuel seront élaborés pour faire ressortir les grandes tendances. L'objectif de ces rapports est d'évaluer la performance du MGP sur le long terme et d'éviter d'omettre des plaintes.

#### **7.3.4. Indicateurs de suivi**

Des statistiques hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles et annuelles sur les plaintes seront produites par l'ADET et l'ADSC et serviront d'indicateurs dans le cadre de résultats du Projet.

Le tableau ci-après présente quelques indicateurs de suivi du MGP.

**Tableau 4 : Indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP**

Catégories	Indicateurs	Sources de vérifications	Fréquences de collectes
<b>Indicateurs d'informations et de sensibilisation</b>	Nombre de sensibilisation organisée dans le cadre de la vulgarisation du MGP	Rapport d'activités	Trimestriel
	Thèmes abordés lors des sensibilisations	Rapport d'activités	Trimestriel
	Cibles visées lors des sensibilisations	Rapport d'activités, liste de présence des participant.e.s	Trimestriel
	Nombre de participant.e.s désagrégé.e.s par sexe et vulnérabilité ayant participé aux séances d'information et de sensibilisation	Rapport d'activités, liste de présence des participant.e.s	Trimestriel
<b>Indicateurs de formation des acteur.trice.s</b>	Nombre de formation avec les acteur.trice.s du MGP	Rapport d'activités	Trimestriel
	Nombre de participant.e.s désagrégé.e.s par sexe et vulnérabilité ayant participé aux formations	Rapport d'activités ; liste de présence	Trimestriel
<b>Indicateurs de gestion du mécanisme</b>	Nombre de plaintes physique reçues	Registres, rapports d'activités	Hebdomadaire, Mensuel, Trimestriel
	Nombre de plaintes reçues par le numéro vert	Registres, rapports d'activités	Hebdomadaire Mensuel, Trimestriel
	Nombre total de plaintes reçues et/ou enregistrées	Registres des CCGP, rapports d'activités	Mensuel, Trimestriel
	Nombre de plaintes reçues désagrégées par sexe et vulnérabilité	Registres des CCGP, rapports d'activités	Hebdomadaire, Mensuel, Trimestriel
	Nombre de plaintes recevables	Registres des CCGP, rapports d'activités	Hebdomadaire, Mensuel, Trimestriel
	Nombre de plaintes rejetées	Registres, rapports d'activités	Hebdomadaire, Mensuel
	Proportion de plaintes reçues par le mécanisme de règlement des griefs du projet qui sont traitées dans les 4 semaines (pourcentage) <sup>6</sup>	PV et rapports d'activités	Semaine, Mensuel, Trimestriel
	Nombre de séances de médiation dans chacun des comités	Nombre de séances de médiation dans chacun des comités	Hebdomadaire, Mensuel
	Durée de traitement des réclamations/plaintes y compris les plaintes EAHS (Délais de réponse)	PV de réception, de règlement ou de non conciliation	Hebdomadaire, Mensuel
	Nombre de plaintes sur la non confidentialité du mécanisme	Registres des CGP, rapports d'activités	Mensuel, Trimestriel

<sup>6</sup> Extraire du cadre des résultats (Indicateurs de résultats intermédiaires par composantes, PAD FP2E)

Catégories	Indicateurs	Sources de vérifications	Fréquences de collectes
	Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le mois précédent	Registres des CGP, rapports d'activités	Mensuel
	% de plaintes d'EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge	PV et rapports d'activités du comité de gestion des plaintes VBG	Mensuel
	Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu au recours des tribunaux par les plaignant.e.s	PV et rapports d'activités	Semestriel, Annuel
	Types de canaux utilisés pour déposer la plainte : 1. par plateforme informatisée 2. par appel téléphonique ; 3. par SMS/Whatsapp ; 4. en personne ; 5. par courriel ou courrier ; 6. vocal 7. présence physique	Registres, fiches de dépôts des plaintes, audios, vidéos, rapports d'activités	Mensuel
	Nombre d'activités de dissémination sur le mécanisme	Rapports d'activités	Trimestriel
	Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction	Rapports d'activités	Mensuel
	Rapport de la mise en œuvre du MGP	Archives et rapports d'activités	Trimestriel

Source : ADET/ADSC, octobre 2022

Le suivi des réclamations et plaintes est assuré directement par le Spécialiste en Développement Social et la Spécialiste Genre et Inclusion Sociale du projet en étroite collaboration avec les spécialistes suivi et évaluation de l'ADET et de l'ADSC.

Toutefois, l'ADET est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. A ce titre, il veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.

#### 7.4. Plan d'actions du mécanisme de gestion des plaintes

Les actions projetées pour la mise en œuvre du MGP se résument dans le tableau suivant.

Tableau 5 : Plan d'action du MGP du FP2E

N°	Actions	Périodes/Echéances	Structures responsables	Responsables /Titres	Acteur.trice.s impliqué.e.s	Structures impliquées	Statuts	Coûts (FCFA)
<b>Etape 1 : ELABORATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)</b>								
1.	Elaboration des TDRs du MGP	Août 2022	ADET/ADSC	SDS/SGIS PF2E	SSEnv, SSE ADET et ADSC		Réalisé	Sans coût
2.	Soumission pour obtention de l'ANO de la Banque mondiale	Août 2022	ADET	Chef d'Equipe Projet ADET	DG ADET		Réalisé	Sans coût
3.	Organisation d'une séance d'échange et de consultation avec les acteurs institutionnels impliqués dans la mise en œuvre du projet.	25 septembre au 06 octobre 2022	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET	SGIS PF2E/ADSC SSEnv PF2E/ADET 01 personne ressource	Mairies, Arrondissements, SAE, CPS, Police, Républicaine, CS, population riveraine	Réalisé	2 507 205
4.	Elaboration du manuel du MGP	10 au 31 octobre 2022	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET	SGIS PF2E/ADSC SSEnv PF2E/ADET 01 personne ressource		Réalisé	Sans coût
5.	Partage à l'équipe du Projet pour commentaires	02 au 11 novembre 2022	ADET/ADSC ADET	SDS PF2E/ ADET			Réalisé	Sans coût
6.	Intégration des inputs de l'équipe d'appui du projet	14 au 16 novembre 2022	ADET/ADSC ADET	SDS PF2E/ ADET	SGIS PF2E/ADSC SSEnv PF2E/ADET 01 personne ressource		Réalisé	Sans coût

N°	Actions	Périodes/Echéances	Structures responsables	Responsables /Titres	Acteur.trice.s impliqué.e.s	Structures impliquées	Statuts	Coûts (FCFA)
7.	Validation nationale de la version provisoire du MGP par les acteurs du projet	24 novembre 2022	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC	DG ADET Equipe PF2E Une personne ressource, Spécialiste en sauvegarde sociale	Acteurs institutionnels impliqués dans la mise en œuvre du projet	Réalisé	1 629 520
8.	Soumission du MGP à la Banque mondiale pour ANO	30 novembre 2022	ADET	DG ADET	SDS PF2E/ ADET		Réalisé	Sans coût
9.	Intégration des amendements de la Banque mondiale dans le MGP	19 au 21 décembre 2022	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET	SGIS PF2E/ADSC SSEnv PF2E/ADET 01 personne ressource		A réaliser	Sans coût
10.	Production de la version finale du MGP	22 décembre 2022	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET	SGIS PF2E/ADSC SSEnv PF2E/ADET 01 personne ressource		A réaliser	Sans coût
11.	Soumission de la version finale du MGP à la Banque mondiale	23 décembre 2022	ADET	DG ADET	Chef d'Equipe Projet ADET		A réaliser	Sans coût
	<b>Sous -total 1</b>							<b>4 136 725</b>

N°	Actions	Périodes/Echéances	Structures responsables	Responsables /Titres	Acteur.trice.s impliqué.e.s	Structures impliquées	Statuts	Coûts (FCFA)
<b>Etape 2 : MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES</b>								
12.	Publication du MGP sur le site Web de l'ADET et de l'ADSC	Janvier 2023	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC	DG ADET DGADSC	ADET ADSC	A réaliser	Sans coût
13.	Prise d'un Arrêté de mise en place du comité national de gestion des plaintes	Janvier 2023	Ministre d'Etat, Secrétaire Général de la Présidence	SDS PF2E/ ADET	DG ADET/ADSC	ADET ADSC	A réaliser	Sans coût
14.	Prise d'un Arrêté de mise en place des organes de gestion des plaintes aux niveaux arrondissements et communes	Janvier 2023	Mairies concernées	SDS PF2E/ ADET	DG ADET/ ADSC	Arrondissements	A réaliser	Sans coût
15.	Formalisation de la collaboration avec le MASM	Janvier-mars 2023	ADET/ADSC	SDS FP2E/ADET	DG ADET/ADSC	MASM	A réaliser	Sans coût
16.	Elaboration des rôles et responsabilités de chaque partie prenante	Janvier-mars 2023	ADET/ADSC	SDS FP2E/ADET SGIS PF2E/ADSC	SSEnv FP2E		A réaliser	Sans coût
17.	Mise en relation des parties prenantes clés impliquées dans la gestion des plaintes sensibles	Avril-juin	ADET/ADSC	SDS FP2E/ADET SGIS PF2E/ADSC	SSEnv FP2E	CPS, INF, CS, ONG, Police	A réaliser	PM



N°	Actions	Périodes/Echéances	Structures responsables	Responsables /Titres	Acteur.trice.s impliqué.e.s	Structures impliquées	Statuts	Coûts (FCFA)
18.	Mise en place et fonctionnement du numéro vert pour la réception des plaintes téléphonique (Frais de dossier, redevance, caution réseaux GSM, prise en charge des appels)	Mars 2023	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC	SSEnv PF2E/ ADET	ARCEP, MTN, MOOV, Celtiis Bénin	A réaliser	25 550 000
19.	Recrutement d'un consultant pour la conception et mise en place de la plateforme informatisée de gestion des plaintes (Y compris la validation et la formation des utilisateurs)	Mars 2023	ADET/ADSC	Consultant/ Prestataire de services	SPM/ADET/ADSC		A réaliser	20 000 000
20.	Recrutement d'un prestataire pour la mise en place d'un centre d'appel permettant de recevoir des appels simultanément (au moins deux)	Juin 2023	ADET/ADSC	Consultant/ Prestataire de services	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC	ARCEP, MTN, MOOV, SBIN	A réaliser	PM
21.	Acquisition et mise en place du matériel et fourniture (registre, fiche d'enregistrement des plaintes (Papier RAME, cartable stylo, portable Android, ordinateur etc.) nécessaires au fonctionnement du mécanisme de gestion de plaintes.	Février-Mars 2023	ADET/ADSC	SPM ADET/ADSC CC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC SSE PF2E ADET et ADSC	CAGP, CCGP, CNGP, CPS, CS, ONG	A réaliser	15 000 000
22.	Elaboration des modules de formation sur le MGP et l'élaboration d'un guide de	Février 2023	ADET/ADSC	Consultant	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC	CAGP, CCGP, CNGP, CPS, CS, ONG	A réaliser	5 000 000

N°	Actions	Périodes/Echéances	Structures responsables	Responsables /Titres	Acteur.trice.s impliqué.e.s	Structures impliquées	Statuts	Coûts (FCFA)
	gestion des plaintes (sensibles et non sensibles)				SSE PF2E ADET et ADSC			
23.	Recrutement d'un.e consultant.e pour la conception des outils de communication et de sensibilisation (flyers, affiches, capsules audiovisuelles) sur les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles	Février 2023	ADSC	Responsable communication /ADSC	SPM ADET/ ADSC	ADET, Mairies, Arrondissements	A réaliser	10 000 000
24.	Installation et renforcement des capacités des membres des comités sur leurs rôles dans la gestion des plaintes	Février -Mars 2023	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC	SSEnv PF2E/ADET Responsable juridique de l'ADSC	Mairies, CAGP, CCGP, CNGP	A réaliser	15 120 000
25.	Actualisation et redynamisation des cellules d'écoute genre au sein des Lycées Techniques Agricoles existant ou à construire et les Ecoles de Métiers	Continue	ADET / ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC	SSEnv PF2E/ADET Responsable juridique de l'ADSC	Mairies, LTA, EM CAGP et CCGP	A réaliser	6 140 000
26.	Vulgarisation du MGP à l'endroit des communautés locales et des PAP (à travers les communiqués radio, les séances d'informations ; les flyers, les affiches, crieurs publics)	Continue	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC	Responsables Communication ADET/ADSC	Mairies, Arrondissements, CPS, INF, Radios communautaires	A réaliser	35 000 000

N°	Actions	Périodes/Echéances	Structures responsables	Responsables /Titres	Acteur.trice.s impliqué.e.s	Structures impliquées	Statuts	Coûts (FCFA)
27.	Suivi et gestion du fonctionnement de la plateforme informatisée du PF2E.	Continue	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC	SSEnv, SSE PF2E/ ADET/ADSC	ADET	A réaliser	Sans coût
28.	Appui au fonctionnement des comités de gestion des plaintes pendant toute la durée du projet (déplacement, communication, forfait internet)	Continue	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC SDS	SSEnv, SSE PF2E/ ADET/ADSC	CAGP, CCGP, CNGP	A réaliser	20 000 000
29.	Acquisition d'équipements, de matériels et de kit de prise en charge des VBG au profit de onze (11) centres de promotion social pour la mise en œuvre des actions sensibles au MGP	Juin 2023 (Avant le démarrage des travaux de génie civil)	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC SDS	SPM ADET/ ADSC	Mairie, DGAS, CPS, CS	A réaliser	11 000 000
30.	Informier, former et sensibiliser les parties prenantes sur les risques de violence Basée sur le Genre et des activités du Projet	Continue	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC SDS Responsable juridique FP2E/ADSC	SSEnv, SSE PF2E/ ADET/ADSC	ACISE, Mairies, Arrondissements, CPS, Police judiciaire, ONG, CAGP, CCGP, CNGP	A réaliser	PM
31.	Formation des responsables HSE des bureaux de contrôle et des entreprises en charge des travaux sur la procédure de gestion des plaintes et les sanctions y afférente.	Continue	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC SDS	SSEnv PF2E/ ADET Responsable juridique ADSC	ACISE, Bureau de contrôle, Entreprise en charge des travaux	A réaliser	PM

N°	Actions	Périodes/Echéances	Structures responsables	Responsables /Titres	Acteur.trice.s impliqué.e.s	Structures impliquées	Statuts	Coûts (FCFA)
32.	Recrutement de deux réceptionnistes pour la gestion des appels et l'archivage des plaintes	Avril 2023	ADET/ADSC	SPM FP2E	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC SDS		A réaliser	12 000 000
33.	Prise en charge des cas de VBG/EAS/HS (déplacement, prise en charge sanitaire, psychosociale et juridique)	Continue	ADET/ADSC	SDS FP2E/SGIS FP2E	SDS SSEnv, SSE	CPS, CS, INF, Police, ONGs	A réaliser	30 000 000
34.	Documentation, archivage des activités de la mise en œuvre du MGP	Continue	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC SDS	SSEnv, SSE ADET/ADSC	Mairies, Arrondissement, CAGP, CCGP, CNGP	A réaliser	PM
	<b>Sous-total 2</b>							<b>204 810 000</b>
<b>Etape 3 : Suivi et évaluation du MGP</b>								
35.	Organisation des réunions trimestrielles de suivi des comités de gestion des plaintes sur le fonctionnement du MGP	Trimestriel	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC SDS	SSEnv, SSE ADET/ADSC Responsable juridique ADSC	Mairies, Arrondissement, CAGP, CCGP, CNGP	A réaliser	76 560 000
36.	Elaboration des rapports de suivi de la mise en œuvre du MGP	Mensuel, trimestriel et annuel	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC SDS	SSEnv, SSE ADET/ADSC	Mairies, Arrondissements, CAGP, CCGP, CNGP	A réaliser	Sans coût
37.	Évaluation annuelle de la performance des différents comités	Annuel	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC SDS	SSEnv, SSE ADET/ADSC Responsable juridique ADSC	Mairies, Arrondissement, CAGP, CCGP, CNGP	A réaliser	Prise en compte par l'activité précédente (35)

N°	Actions	Périodes/Echéances	Structures responsables	Responsables /Titres	Acteur.trice.s impliqué.e.s	Structures impliquées	Statuts	Coûts (FCFA)
38.	Publication des rapports de suivi de la mise en œuvre du MGP sur les sites de l'ADET et de l'ADSC	Annuel	ADET/ADSC	SDS PF2E/ ADET, SGIS PF2E/ADSC	DG ADET DGADSC	ADET ADSC	A réaliser	Sans coût
	<b>Sous -total 3</b>							<b>76 560 000</b>
	<b>Total global estimatif</b>							<b>281 370 000</b>

Source : PF2E, octobre- novembre 2022

## **8. POTENTIELS RISQUES LIÉS A LA MISE EN ŒUVRE DU MGP**

Dans le processus de la mise en œuvre du MGP, certains risques devront être pris en compte afin d'anticiper sur les actions. Il s'agit entre autres des risques liés à :

- la mauvaise ou non appropriation du MGP par les parties prenantes ;
- l'utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;
- les conflits d'intérêts liés à la mise en place des différents comités de gestion de plaintes ;
- l'insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, formation des acteur.trice.s, prise en charge des cas de VBG etc ) ;
- l'absence/insuffisances de services/personnes spécialisées pour certaines plaintes sensibles telles que les EAS/HS ;
- l'utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention.

L'ADET et l'ADSC à travers le Spécialiste en Développement Social et la Spécialiste Genre et Inclusion Sociale prendront les dispositions nécessaires pour anticiper sur les risques afin de garantir une mise en œuvre réussie du MGP.

## 9. CONCLUSION

Le Projet de Formation Professionnelle et d'Entrepreneuriat pour l'Emploi au Bénin (FP2E), à travers le présent document, met à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités dudit projet, des possibilités claires, accessibles, rapides, efficaces et adaptées pour prévenir et gérer des plaintes sensibles et non sensibles.

Le système de prévention et de traitement des plaintes proposé dans ce document renseigne sur les plaintes recevables par le Projet FP2E, sur les organes chargés de la gestion et du traitement des plaintes sensibles et non sensibles ainsi que sur les procédures de traitement des différentes catégories de plaintes. Il donne également les détails sur les différentes étapes de la mise en œuvre et de suivi-évaluation du MGP pour permettre à l'ADET et l'ADSC de non seulement prévenir mais aussi de résoudre les conflits susceptibles de surgir lors de la mise en œuvre des activités du Projet.

Ainsi, la mise en place et l'application correctes du présent MGP permettront à l'ADET et à l'ADSC d'identifier et de proposer des solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées, de répondre aux attentes des parties prenantes et des bénéficiaires du Projet, d'améliorer la gouvernance et la performance du Projet et d'assurer la redevabilité.

Le MGP est dynamique et peut être amendé en fonction des biais constatés et observations et/ou suggestions venant des différents partenaires y compris les bénéficiaires. Le respect des prescriptions de ce MGP pourra faciliter à prévenir des différends et améliorer le climat de travail sur les sites d'exécution des activités et concourir à une insertion harmonieuse du Projet dans son milieu d'accueil.

Le coût global estimatif de la mise en œuvre du MGP est estimé à « **deux cent quatre-vingt-un millions trois cent soixante-dix mille sept cent vingt-cinq (281 370 000) francs CFA** ».

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. **ADET (2021)** : Document d'évaluation du Projet (PAD) PF2E
2. **ADET (2021)** : Accord de financement du Projet PF2E, 30 pages
3. **ADET (2021)** : Cadre de politique de réinstallation du Projet FP2E, 178 pages
4. **ADET (2021)** : Cadre de Gestion Environnemental et Social du Projet PF2E, 214 pages
5. **ADET (2021)** : Plan de Gestion de la Main d'œuvre du Projet FP2E, 85 pages
6. **ADET (2021)** : Plan de mobilisation des Parties Prenantes du Projet FP2E, 122 pages
7. **Banque mondiale (2018)** : Note d'orientation de la NES 10 du Cadre environnemental et social, 16 pages.
8. **Comité permanent inter organisations (IASC), (2015)** : Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire : réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement, 366 pages
9. Instruction générale interministérielle sur la protection du secret et des informations concernant la défense nationale et la sûreté de l'État n° 1300/SGDN/ PSE/SSD du 25 août 2003 - Voir : Arrêté du 23 juillet 2010 portant approbation de l'instruction générale interministérielle sur la protection du secret de la défense nationale en République Française - NOR : PRMD1019225A
10. **Loi n° 2011-26 du 09 janvier 2011** portant prévention et répression des violences faites aux femmes
11. **Loi n° 2021 -11 du 20 décembre 2021** portant dispositions spéciales de répression des infractions commises à raison du sexe des personnes et de protection de la femme en République du Bénin
12. **Projet d'Appui à la Compétitivité des Filières Agricoles et à la Diversification des Exportations (2020)** : Plan de mobilisation des Parties Prenantes, 35 pages
13. **Projet de Développement du Solaire en Afrique Sub-saharienne Phase 1, (2021)** : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), 90 pages
14. **Projet de Résilience et de Compétitivité Agricole (PRéCA), (2021)** : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 63 pages
15. **Projet « Learning Improvement for Results in Education (NIGER-LIRE) », (2021)** : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 51 pages



16. **Programme d'Assainissement Pluvial de Cotonou (PAPC), (2020) : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 43 pages**
17. **Projet de Développement Agricole Intégré De Guinée (PDAIG), (2020) : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 31 pages**
18. **Projet NIGER-Learning Improvement for Results in Education (LIRE)-Banque mondiale, (2021) : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), 51 pages.**
19. **Projet d'Aménagement Urbain et d'Appui à la Décentralisation (2019) : Mécanisme de Gestion des Plaintes, 32pages**
20. **UNFPA, (2012) : Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence : Guide d'accompagnement de la formation en ligne, 150 pages.**
21. <https://fr.wikipedia.org/wiki/Dol%C3%A9ances> (consulté le 18 10 2022).

## ANNEXES

## Annexe 1 : Modèle de fiche d'enregistrement et de suivi de résolution des plaintes

### Fiche d'enregistrement de la plainte

Date de la plainte :	:	
Numéro de la plainte	:	
Nom et prénom du.de la plaignant.e	:	
Sexe	:	F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
Personne en Situation de Handicap	:	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Profession du.de la plaignant.e	:	
Lieu de résidence du. de la plaignant.e	:	
Localisation du sous projet :	:	
Type d'incident :	:	
Date de l'incident :	:	
Parties concernées :	:	
Description de la plainte :	:	
Catégorie de la plainte	:	
Solution préconisée par le plaignant	:	
Nom de l'accusé	:	
Signature du.de la plaignant.e	:	
Plainte reçue par (nom, signature, date)	:	
Recevabilité de la plainte	:	
Commentaire	:	

### Fiche de résolution des plaintes

Solutions proposées	:	
Responsable de l'action	:	
Date	:	
Signature	:	
Actions effectuées	:	
Date de résolution	:	
Date de retour au plaignant	:	
Niveau de satisfaction et commentaires du plaignant :	:	

### Acteur.trice.s impliqués dans la résolution de la plainte

Nom et prénoms	Sexe		PSH	Structures/Titres /fonction	Contacts	Signatures
	F	M				

**Annexe 2 : Modèle de Procès-Verbal de conciliation**

Identification et généralités sur la plainte	
Commune	
Arrondissement	
Village/Quartier	
Date	
Lieu	
Heure de début de la séance	
Heure de fin de la séance	
Langues parlées	
Titre du sous-projet	
Nom du plaignant	
Object de la plainte	
Date d'enregistrement de la plainte	
Lieu d'enregistrement de la plainte	

L'an deux mil.....et le .....

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 :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Ont signé :**

Le plaignant La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes ou son représentant

**Annexe 3 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)**

Date de réception de la plainte (jour, mois, année)	
Code de la plainte (tel que rapporté par le comité VBG) :	
Âge et sexe du/de la victime	Fille (<18) <input type="checkbox"/> Garçon (<18) <input type="checkbox"/> Femme ((>=18) <input type="checkbox"/> Homme (>=18) <input type="checkbox"/>
Personne en Situation de Handicap	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Date de l'incident (jour, mois, année)	
Zone de l'incidence (Village/Arrondissement/commune)	
Liende l'auteur.trice présumé.e au Projet	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Inconnu <input type="checkbox"/>
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Viol <input type="checkbox"/></li> <li>➤ Agression sexuelle <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Exploitation et abus sexuels <input type="checkbox"/></li> <li>○ Harcèlement sexuel <input type="checkbox"/></li> </ul> </li> <li>➤ Agression physique <input type="checkbox"/></li> <li>➤ Violence psychologique/émotionnelle <input type="checkbox"/></li> <li>➤ Mariage des enfants et/ou mariage forcé <input type="checkbox"/></li> <li>➤ Déni de services, ressources ou opportunités <input type="checkbox"/></li> <li>➤ Aucun incident de VBG confirmé <input type="checkbox"/></li> <li>➤ Autres (A préciser)</li> </ul>
Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres services de prise en charge des VBG) ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si oui, lequel?
Actions à mener par les services compétentes	
Echéance pour la réalisation des actions	

#### Annexe 4 : Fiche de suivi mensuel des plaintes

Eléments	Descriptions
Commune	
Arrondissement	
Village/Quartier	
Nom du comité	
Nombre de plaintes enregistrées au cours du mois	
Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables	
Nombre de plaintes issues d'une femme	
Nombre de plaintes issues d'un homme	
Nombre de plaintes issues d'une femme handicapée	
Nombre de plaintes issues d'un homme handicapé	
Résumé synthétique des types de plaintes enregistrées	
Nombre de plaintes résolues y compris les délais de réponse	
Nombre de plaintes non résolues y compris les délais de réponse	
Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants	
Niveau de satisfaction des plaignant.e.s	

#### Annexe 5 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes

Identification	
Département	
Commune/Arrondissement/Village	
Nom du Comité	
Informations sur les activités du comité au cours du trimestre (inscrire la période)	
Nombre de membres du comité	
Nombre de membres actifs durant la période	
Nombre de plaintes enregistrées	
Nombre de plaintes traitées	
Nombre de plaintes réglées au niveau du comité	
Nombre de plaintes transmises au Projet	
Principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes	

Solutions apportées aux difficultés ?	
Quelle est l'appréciation de la communauté sur le travail accompli par le comité ? Justifiez	
Quelles sont vos suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité ?	



### Annexe 6 : Registre d'enregistrement des plaintes

N° d'enregistrement de la plainte	Nom, contact et adresse du Plaignant	Date de dépôt de la plainte	Canal utilisé (oral en présence physique, téléphone, courrier, etc.)	Source de financement activité objet de plaintes	Type de traitement / travaux/activités du Projet objet de plaintes et emplacement	Source de financement activité objet de plaintes (préciser le bailleur)	Objet de la plainte	Description de la plainte	Transmission au service/personne concerné (oui/non, indiquant date, service concerné et/ou la personne de contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au plaignant (oui/non), date et voie utilisée (orale/écrite/téléphonique/email, etc.)	Date de résolution	Délai de la résolution ou solution	Retour d'information au plaignant sur l'issue du traitement de la plainte (oui/non) et proposition/résolution et date	Réponse du de Plaignant.e	Satisfaction du plaignant (oui / non) ou opinion du plaignant	Pièces justificatives

## Annexe 7 : Synthèse des échanges avec les acteur.trice.s



Annexe 7.  
Synthèse\_échanges a