



Exceller dans la synergie



**PROJET D'APPUI A L'ENTREPRENEURIAT, AU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ET A
L'ADOPTION TECHNOLOGIQUE (ECOTEC)**

P177005

**MANUEL DU MECANISME DE GESTION DES
PLAINTES**

Juin 2024

Table des matières

SIGLES ET ABREVIATIONS	4
Définition de concepts usuels.....	5
Introduction	9
I. Contexte et justification	11
II. Objectifs du Mécanisme de gestion des plaintes.....	11
III. Portée du MGP ou typologie des plaintes	12
3.1 Causes des plaintes	12
3.2 Typologie des plaintes	13
3.3 Validité d'une plainte	14
3.4 Usagers du mécanisme/qualité du plaignant.....	14
3.5 Principes fondamentaux du MGP	14
3.6 Champs d'application et exclusion	17
3.7 Modes de règlements	17
IV. Modalités de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes	17
4.1 Mécanisme de gestion des plaintes des parties prenantes.....	17
4.1.1 Instances de gestion des plaintes et leurs rôles	18
4.2 Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs (MGPT)	22
4.2.1 Structure du MGPT à mettre en place au profit des travailleurs directs ...	22
4.2.2 Structure du MGPT à mettre en place au profit des travailleurs contractuels	23
V. Procédures du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles	24
a. Réception et enregistrement des plaintes/doléances	24
b. Traitement des plaintes/doléances	26
c. Examen et enquête	27
d. Réponse et prise de mesures	27
e. Recours en appel.....	28
f. Résolution.....	28
g. Suivi des données, clôture, consolidation et rapportage	28
VI. Procédures de gestion des plaintes sensibles	29
VII. Vulgarisation du MGP	30
VIII. Dispositif de reporting et de suivi.....	30
IX. Plan d'action et coûts de mise en œuvre du MGP	31
X. LES RISQUES.....	31
ANNEXES.....	33
Annexe 1 : Plan d'action MGP	33

Annexe 2 : Fiche de réception de plaintes sensibles (VBG/EASHS).....	42
Annexe 3 : Exemple de fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/ EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)	46
Annexe 4 : Formulaire de consentement	48
Annexe 5 : Fiche d'enregistrement des plaintes non sensibles	51
Annexe 6 : Fiche de résolution des plaintes simple	52
Annexe 7 : Fiche de suivi des plaintes simple	53
Annexe 8 : Fiche de synthèse trimestrielle du traitement des plaintes.....	53
Annexe 9 : Modèle lettre d'accusé de réception des plaintes	54
Annexe 10 : Modèle de code de bonne conduite incluant les VBG et HSE	55

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes.....	14
Tableau 2: Coordonnées des institutions et personnes de référence	26
Tableau 3: Gestion des risques liés à la mise œuvre du MGP	31

SIGLES ET ABBREVIATIONS

EAS	:	Exploitation et Abus Sexuels
CES	:	Cadre Environnemental et Social
CCGP	:	Comité Communal de Gestion des Plaintes
CPGP	:	Comité Primaire de Gestion des Plaintes
CVD	:	Comité Villageois de Développement
ECOTEC	:	Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat, au Développement des Compétences et à l'Adoption Technologique
GPP	:	Garantie Partielle de Portefeuille
HS	:	Harcèlement Sexuel
MDICAPME	:	Ministère du Développement Industriel, du Commerce, de l'Artisanat et des Petites et Moyennes Entreprises
MEEA	:	Ministère de l'Environnement, de l'Eau et de l'Assainissement
MENAPLN	:	Ministère de l'Education Nationale, de l'Alphabétisation et de la Promotion des Langues Nationales
MEBF	:	Maison de l'Entreprise du Burkina Faso
MGP	:	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MGPT	:	Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs
NES	:	Norme Environnementale et Sociale
OSC	:	Organisation de la société civile
ONG	:	Organisation non gouvernementale
PAAQE	:	Projet d'Amélioration de l'Accès et la Qualité de l'Education
PEES	:	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGMO	:	Procédure de Gestion de la Main d'Œuvre
PV	:	Procès-Verbal
RAF	:	Responsable Administratif et Financier
RH	:	Ressource Humaine
SOFIGIB	:	Société Financière de Garantie Interbancaire du Burkina
UCP	:	Unité de Coordination du Projet
UE	:	Unité d'Exécution
VBG	:	Violence Basée sur le Genre
VCE	:	Violence Contre les Enfants

Définition de concepts usuels

Abus sexuel

On entend par « abus sexuel » toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel (UNFPA, *Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4*).

Exploitation sexuelle

L'expression « exploitation sexuelle » désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. Certains types de « prostitution forcée » peuvent également entrer dans cette catégorie (UNFPA, *Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4*).

Grief :

Motif d'une plainte. On peut citer la plainte, le reproche, la réclamation, le blâme, la récrimination, la protestation, le mécontentement, la doléance, l'accusation, la critique, la remarque, etc.

Harcèlement sexuel

L'expression « Harcèlement sexuel » désigne toutes avances sexuelles importunes, demandes de faveurs sexuelles et tout comportement verbal ou physique de nature sexuelle (Comité permanent inter-organisations, 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*).

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

C'est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte, en temps utile, de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au Projet et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liés au Projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties étant touchées ou qui perçoivent qu'elles ont été touchées négativement par les interventions du Projet, de soumettre des plaintes et de recevoir des résolutions qui permettront de corriger les impacts négatifs ou les problèmes ayant résulté des interventions du projet à un stade précoce. (NES 10 CES-/Banque mondiale, version numérique, page 8, note d'orientation 26.1).

Parties prenantes

Aux fins de la NES 10, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui :

- a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) et ;
- b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales.

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté

scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

Personnes défavorisées ou vulnérables

L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets 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 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 (CES/Banque mondiale, page 19, note de bas de page 28).

Plainte

C'est un préjudice spécifique rapporté par toute personne ayant été affectée de façon négative par l'action d'une organisation ou qui estime qu'une organisation a échoué à remplir un engagement (*Catholic Relief Services, Guide du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponses 2021, 78 p.*)

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du Projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale. Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclut les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel (EAS HS) etc.).

On distingue plusieurs types de plaintes notamment :

- les plaintes opérationnelles : ce sont les plaintes liées à la mise en œuvre des activités du projet ;
- les plaintes malveillantes : ce sont les plaintes opportunistes dont les auteurs mêmes reconnaissent qu'elles sont fausses. Elles peuvent être motivées par la recherche d'un gain ou par un ressentiment personnel ;
- les plaintes anonymes : une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des plaintes. Elles comprennent également les plaintes transmises par voie orale ou au téléphone, etc.

Travailleur contractuel :

Un « travailleur contractuel » est un travailleur employé ou recruté par un tiers pour effectuer des travaux ou fournir des services se rapportant aux fonctions essentielles du projet, lorsque ce tiers exerce un contrôle sur la nature des tâches, les conditions de travail et le traitement du travailleur du projet. La note n°4 définit les « fonctions essentielles ». Dans ces circonstances, la relation de travail existe entre le tiers et le travailleur du projet, même lorsque le travailleur du projet exerce en permanence des activités du projet (*CES, Banque mondiale*).

Travailleur direct :

Un « travailleur direct » est un travailleur avec lequel l'Emprunteur a signé directement un contrat de travail et sur lequel il exerce un contrôle spécifique, notamment sur la nature des tâches qu'il effectue, ses conditions de travail et son traitement. Le travailleur est employé ou

recruté par l’Emprunteur, rémunéré par l’Emprunteur et agit sur les instructions et sous le contrôle quotidien de l’Emprunteur (*CES, Banque mondiale*).

Violences Basées sur le Genre

La violence basée sur le genre résulte d’un acte ou d’une pratique exercée en fonction du sexe ou du rôle social d’une personne, entraînant souffrance ou préjudice physique, sexuel, psychologique ou économique. Elle se manifeste par un contrôle et une domination de force, principalement de l’homme sur la femme, dus au rapport de force inégal entre les sexes. La violence basée sur le genre se traduit en plusieurs formes dont : la violence conjugale ; la violence sexuelle ; les pratiques traditionnelles néfastes (mutilations génitales féminines, meurtres liés à la dot, mariages d’enfant...) ; le féminicide ; le harcèlement sexuel dont les attaques verbales, physiques, psychologiques et sexuelles ; la prostitution et le trafic sexuel où les femmes et les filles sont attirées, généralement, par de fausses promesses d’emploi ; la violence sexuelle lors des conflits et après les conflits incluant le viol, l’enlèvement, les grossesses forcées et parfois la réduction en esclavage de populations civiles féminines ; les abus à l’encontre des enfants qui peuvent être physiques, sexuels, psychologiques et /ou inclure la privation des ressources et des droits comme l’éducation ou les soins ; les maladies sexuellement transmissibles (MST) et le VIH/SIDA, quand les rapports de force inégaux entre les hommes et les femmes, notamment dans le cadre du mariage, permettent difficilement aux femmes d’exiger des rapports sexuels protégés, les mettant en danger de contracter ces maladies, ou quand les demandes des femmes pour des rapports protégés peuvent entraîner des violences (*Inter Press Service, 2009, Violences basées sur le genre : un manuel à l’intention des journalistes, page 10*).

Violences contre les enfants

La violence contre les enfants recouvre de multiples formes à savoir les violences physiques, psychologiques, sexuelles, négligences. Ces violences ont toutes des conséquences pour les enfants qui en sont victimes et sont toutes punies par la loi. Elles entraînent un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l’enfant, sa survie, son développement ou sa dignité dans le contexte d’une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. La violence est omniprésente dans la société où les enfants grandissent. Elle est intégrée aux normes économiques, culturelles et sociétales dont est pétri l’environnement de l’enfant. (*Organisation Mondiale de la Santé, 2018*).

Consentement :

C’est le choix éclairé qui sous-tend l’intention, l’acceptation ou l’accord libre et volontaire 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.

Approche centrée sur les survivants-es :

C’est une approche qui se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les survivants-es (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d’autres formes de violence. L’approche centrée sur les survivants-es vise à créer un

environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivants-es sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement du/de la survivant/e et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions. Le consentement éclairé des survivants/es doit ainsi être obtenu pour toute action entreprise. La confidentialité doit être maintenue à tout moment ; de plus, l'accès aux services de prise en charge doit être assuré.

Source de conflits :

il s'agit ici des facteurs endogènes ou exogènes au projet susceptibles d'enclencher ou d'alimenter un conflit. On peut citer entre autres : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d'héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, les questions relatives à la passation de marché, à l'attribution des bourses, etc.

Conflits :

Dans le cadre du présent MGP, sont considérés comme conflits, les divergences de points de vue, découlant des logiques et enjeux entre les différents acteurs affectés lors de l'expropriation et/ou de la réinstallation. Il s'agit des situations dans lesquelles deux ou plusieurs parties poursuivent des intentions concurrentes ou adhèrent à des valeurs divergentes, de façon incompatible et de telle sorte qu'elles s'affrontent (négatif) ou négocient et s'entendent (positif). Dans les deux cas, le Projet doit disposer des mécanismes de médiation sociale et de prévention des conflits.

Introduction

Le Projet d'Appui à l'Entrepreneuriat, au Développement des Compétences et à l'Adoption Technologique (ECOTEC) est une initiative du Gouvernement du Burkina Faso avec l'appui financier de la Banque mondiale. L'objectif de développement du projet (ODP) est d'améliorer l'accès des Micro, Petites et Moyennes Entreprises (MPME) aux financements, à la technologie et à une main-d'œuvre mieux formée. C'est un projet multisectoriel dont les principaux acteurs sont le Ministère du Développement Industriel, du Commerce, de l'Artisanat et des Petites et Moyennes Entreprises (MDICAPME) et le Ministère de l'Education Nationale, de l'Alphabétisation et de la Promotion des Langues Nationales (MENAPLN).

Pour une durée de six 6 ans, le projet s'exécutera sur l'ensemble du territoire national à travers quatre (4) composantes que sont : (i) **Renforcement de l'environnement favorable au développement des MPME**, (ii) **Amélioration de l'accès des MPME au financement et aux investissements verts** (iii) **Développement d'une main-d'œuvre productive et entrepreneuriale**, (iv) **Intervention d'urgence contingente (CERC)**. Il bénéficiera à plus de 2 550 entreprises et 30 000 élèves apprenant.e.s.

Le Projet ECOTEC est sous la tutelle financière du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Prospective (MEFP). La tutelle technique est assurée par le Ministère du Développement Industriel, du Commerce, de l'Artisanat et des Petites et Moyennes Entreprises (MDICAPME). Il est mis en œuvre en collaboration avec le Ministère de l'Education Nationale, de l'Alphabétisation et de la Promotion des Langues Nationales (MENAPLN).

Sur le plan opérationnel, la mise en œuvre du projet est assurée par la Maison de l'Entreprise du Burkina Faso (MEBF) à travers l'Unité de Coordination du projet (UCP) qui est en charge des composantes 1, 2 et 4. La Garantie Partielle de Portefeuille (GPP) dans le cadre de la composante 2 est de la responsabilité de la Société Financière de Garantie Interbancaire (SOFIGIB). La composante 3, quant à elle, est assurée par le Projet d'Amélioration de l'Accès et la Qualité de l'Enseignement (PAAQE) à travers une Unité d'exécution.

Dans le cadre spécifique des sauvegardes environnementales et sociales, le Gouvernement du Burkina Faso s'est engagé, à travers un Plan d'engagement environnemental et social (Publié sur les sites web de la MEBF, du MEFP, du MDICAPME, du MENAPLN et du Ministère de l'Environnement, de l'Eau et de l'Assainissement) à mettre en œuvre des mesures et actions concrètes afin de prévenir, minimiser, atténuer les impacts négatifs du projet sur les milieux biophysique et humain. A cet effet, des instruments de sauvegardes environnementales et sociales ont été élaborés. Ce sont :

- le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) élaboré en mars 2022 et publié suivant le lien <http://www.me.bf/fr/content/projet-d%E2%80%99appui-%C3%A0-l%E2%80%99entrepreneuriat-%C3%A0-l%E2%80%99adoption-technologique-et-au-d%C3%A9veloppement-de>. Il a été revu en novembre 2023 ;
- le Système de Management Environnemental et Social de la SOFIGIB élaboré en février 2022 et revu en novembre 2023 ;
- Les Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) et le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) élaborés respectivement en mars 2022 et septembre 2022 (<http://www.me.bf/fr/content/avis-d%E2%80%99information-du-public-sur-les-instruments-de-sauvegardes-environnementale-et-sociale>.) et revus en janvier 2024.

C'est dans ce cadre que le présent manuel du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) a été proposé pour compléter le PMPP et les PGMO. Il traite du mécanisme de gestion des plaintes des parties prenantes du projet conformément à la NES 10 d'une part, et d'autre part, du mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs du projet conformément à la NES 2 du Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale.

Il s'appuie sur un processus inclusif, transparent et compréhensif, approprié sur le plan culturel et aisément accessible à toutes les parties prenantes.

I. Contexte et justification

Dans le cadre de la mise en œuvre des projets et programmes de développement, les interactions entre les acteurs et les bénéficiaires directs et indirects des actions programmées ne se font pas toujours sans heurts. En effet, elles se caractérisent souvent par des faiblesses diverses dont celles de ciblage, des fraudes et même de corruption et des violations de certains droits de façon volontaire ou involontaire. Aussi, l'exécution des projets et programmes pourrait donner lieu à des doléances et préoccupations provenant de divers acteurs dont la prise en compte et le traitement diligent sont indispensables afin renforcer la crédibilité des projets et programmes de développement.

La mise en œuvre du projet ECOTEC pourrait engendrer des impacts sociaux et environnementaux dont la gestion nécessite de l'anticipation sur les mesures à prendre et à mettre en œuvre afin d'éviter, réduire ou de supprimer ces effets néfastes sur l'environnement et le social.

A la lecture du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) du projet, il ressort que des populations, des bénéficiaires, des acteurs de mise en œuvre, des travailleurs directs et indirects du projet pourraient être affectés, d'une manière ou d'une autre, dans la mise en œuvre des activités résultant du projet. En effet, le projet pourrait avoir des impacts potentiels environnementaux et sociaux négatifs en lien avec les activités de réhabilitation, de formation, la sélection des bénéficiaires, la mise à disposition des fonds, etc. Ainsi, des risques de conflits sociaux et autres griefs liés à certaines plaintes ou réclamations pouvant découler de la gestion des impacts sont perceptibles dans la mise en œuvre du projet. De ce fait, il est nécessaire d'instaurer des conditions de transparence indispensables à l'établissement d'un climat de confiance et de respects réciproques entre le projet ECOTEC et les parties prenantes engagées dans sa mise en œuvre. D'où l'élaboration du présent Manuel de Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) qui servira de guide pour la prévention et de gestion des plaintes et permettra aux différentes parties prenantes d'exprimer leurs griefs éventuels et de dénoncer tout acte d'abus et/ou de violation de droits. En définitive, il s'agit d'établir et de veiller à l'application des procédures de gestion des plaintes efficaces et accessibles. Le manuel de MGP, conformément à la NES 2 et la NES 10 de la Banque mondiale, s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer les interventions du Projet.

II. Objectifs du Mécanisme de gestion des plaintes

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

Dans le cadre du projet ECOTEC, le MGP vise à fournir aux personnes, aux communautés, et aux travailleurs qui se sentent lésés par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

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

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

- promouvoir la bonne gouvernance à la base entre le projet et les différentes parties prenantes ;
- prévenir les incidents et abus de tout genre (fraude, corruptions, y compris des actes liés aux Violences Basées sur le Genre, les Violences Contre les Enfants, les Exploitations, Abus Sexuels et Harcèlement Sexuel au sein des communautés bénéficiaires et des instances de gestion du projet) ;
- susciter un comportement responsable du personnel du projet ECOTEC, des partenaires de mise œuvre du projet et de leurs prestataires à la hauteur de la confiance placée en eux et rendre les communautés et les partenaires plus attentifs aux comportements exigés dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités ;
- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun ;
- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relatives aux VGB notamment celles liées aux exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) sur la base d'une approche centrée sur les besoins des survivantes et des survivants ;
- fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux travailleurs de soumettre leurs plaintes et d'éviter les litiges ;
- favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes non sensibles ;
- assurer la durabilité des interventions du projet et son appropriation par les parties prenantes ;
- donner des éclaircissements suite à des demandes d'information ;
- recueillir et traiter les préoccupations des travailleurs du Projet ;
- limiter les risques inévitablement associés à une action en justice.

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

III. Portée du MGP ou typologie des plaintes

3.1 Causes des plaintes

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

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

- le mécontentement ou désaccord des parties prenantes sur le choix des bénéficiaires ;
- les atteintes aux populations riveraines du fait des travaux de construction/réhabilitation ;
- le désaccord des parties prenantes sur processus de recrutement du personnel technique ou des consultants ;
- le mécontentement des parties prenantes sur le choix des sous-projets à financer et la

gestion du fonds de partenariat ;

- le mécontentement des parties prenantes sur la gestion de la GPP ;
- le mécontentement ou désaccord des bénéficiaires sur les activités de formations et de sensibilisation ;
- les actes de violences basées sur le genre en lien avec les activités du projet ;
- etc.

3.2 Typologie des plaintes

Outre les plaintes, certaines personnes peuvent recourir au mécanisme pour de simples demandes d'informations ou pour adresser des doléances au projet. Ainsi, les plaintes ont été regroupées en quatre (04) types selon leur objet :

→ **Type 1 : demande d'informations ou doléances**

Des demandes d'informations relatives aux critères d'éligibilité, au processus de sélection, à la composition des dossiers, aux opportunités offertes par le projet, etc. peuvent être adressées au projet. Les doléances peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet. En tous les cas, les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliquées aux différentes parties prenantes pour éviter certaines confusions.

→ **Type 2 : Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet**

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- le respect des mesures convenues dans les PGES chantier ;
- le respect des mesures de sauvegardes environnementales et sociales convenues dans les documents d'engagement des promoteurs privés bénéficiaires de financement ;
- les conflits de propriété.

→ **Type 3 : Plaintes liées aux travaux et prestations**

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

- la gestion des ressources naturelles limitées ;
- le processus de sélection des prestataires ;
- la qualité des prestations, le paiement des contrats formels ;
- la gestion ou le comportement des travailleurs des entreprises, des sous-traitants, etc.
- le processus de sélection des bénéficiaires de financement et du traitement administratif des dossiers ;
- les activités d'exécution des sous-projets des promoteurs privés, bénéficiaires de financement ;
- les actions des entreprises en charge des travaux en rapport avec les communautés riveraines ;
- les dommages matériels sur les biens et les personnes (travailleurs et populations locales) occasionnés durant les travaux.

→ **Type 4 : Plaintes liées à la violation du code de conduite**

- les cas de corruption, de concussion et de fraude ;
- les cas de violence basée sur le genre et plus précisément les cas d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel ;
- l'embauche de mineur-e-s sur les chantiers ou violence contre les enfants ;

- le non-respect des us et coutumes des localités ;
- les cas d'incidents et accidents (hommes et animaux).

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

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

3.3 Validité d'une plainte

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

3.4 Usagers du mécanisme/qualité du plaignant

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

3.5 Principes fondamentaux du MGP

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

Tableau 1 : Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Participation	• Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes • Intégrer pleinement le MGP à la mise en œuvre du projet • Faire participer les populations ou groupes d'usagers, les travailleurs du projet à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre • Consulter spécifiquement les femmes et les filles (en petits groupes séparés et animés par des femmes) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux EAS/HS.	• Nombre désagrégé (homme, femme) de personne ayant participé aux consultations • Nombre de PV de mise en place de comité de gestion des plaintes • Nombre de rapport de session des comités de gestion des plaintes

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
	• Consulter les travailleurs du projet pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes	
Sécurité/confidentialité	• Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire • Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensible (EAS/HS) • Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles	• Nombre de plaintes liés aux représailles suite aux dénonciations
Présentation de toutes les options aux plaignants	• Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant	• Nombre de plaintes enregistrées et traitées par niveau • Nombre de plaintes ayant fait l'objet de recours judiciaire
Mise en contexte et pertinence	• Localiser le MGP de façon qu'il soit adapté au contexte, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre • Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels, les travailleurs et autres parties prenantes	• Pourcentage des structures et procédures du MGP adaptées ou conformes aux modalités de gouvernance locale
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée	• Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles et financières • Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte • Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes • Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, les personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables	• Nombre de sessions d'information/sensibilisation sur le MGP • Nombre de canaux utilisés pour le dépôt des plaintes • Proportion de plaintes soumises par les groupes défavorisés ou vulnérables
Impartialité /objectivité/ Neutralité	• Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes • Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne	• Pourcentage des membres de l'équipe de gestion des plaintes récusé • Nombre de recours contre les décisions du comité de gestion des plaintes

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
	participe au traitement de la plainte concernée	
Transparence	• Informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait • Communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre • Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement	• Nombre de sessions d'information/sensibilisation sur le MGP • Nombre de canaux utilisés pour la diffusion du MGP • Pourcentage des parties prenantes connaissant le MGP et la majorité des options qui leurs sont offertes. • Pourcentage des parties concernées informées de l'évolution du traitement des plaintes les impliquant
Prévisibilité/Rapidité :	• Réagir promptement à tous les plaignants • Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape • Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes	• Pourcentage des plaintes réglées dans les délais
Simplicité	• Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes	• Pourcentage des parties prenantes maîtrisant le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes
Rétroactivité	• Retourner les informations aux parties prenantes sur les plaintes les concernant	• Pourcentage des parties prenantes satisfaites de la communication autour de la gestion des plaintes les concernant
Approche centrée sur les survivants et survivantes d'EAS/HS	Toute action de réponse et de prévention concernant les cas d'EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité et le bien-être de la victime restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits et de la dignité de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.	• Pourcentage des plaintes de VBG reçues référées vers les services de prise en charge dans les délais impartis.

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	Considérations concernant les enfants : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer l'enfant à des risques supplémentaires	Pourcentage des plaintes liées aux enfants traitées dans les délais impartis

Source : Elaboration MGP ECOTEC, juin 2024

3.6 Champs d'application et exclusion

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

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

3.7 Modes de règlements

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

IV. Modalités de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes

4.1 Mécanisme de gestion des plaintes des parties prenantes

En vue d'assurer une gestion de proximité des plaintes/réclamations, le MGP s'appuiera sur un organigramme à trois (03) niveaux comme suit :

- **Niveau 1** : Comité Primaire de Gestion des plaintes (CPGP) ;
- **Niveau 2** : Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) ;

- **Niveau 3** : Cellule de gestion des plaintes au sein de l'UCP avec comme points focaux, les spécialistes Sauvegardes E&S.

Ces instances de gestion des plaintes seront mises en place dans le cadre de la réalisation des activités de la composante 3, ou il est prévu des investissements physiques de réhabilitation d'infrastructures.

Pour ce qui est de la composante 1, les plaintes et préoccupations seront directement traitées au niveau central. En effet, les parties prenantes auront la possibilité de déposer leurs plaintes ou préoccupations directement au niveau de l'UCP à travers le numéro vert du projet ou à travers les représentants des antennes régionales qui seront mises en place dans le cadre du projet. Dans la mesure du possible, des points focaux seront désignés dans les zones d'intervention pour la réception et l'acheminement des plaintes au niveau central pour traitement.

En ce qui concerne les plaintes liées à la composante 2 enfin, le dispositif de gestion des plaintes se situe à deux niveaux. (i) Pour les Institutions Financières Participantes (IFP), les plaintes liées aux sous-projets des promoteurs financés dans le cadre du Projet ECOTEC seront traitées conformément au dispositif de gestion des plaintes mis en place par ces IFP. (ii) Pour la SOFIGIB, dont le périmètre serait strictement limité à ses activités de gestionnaire du Fonds, les plaintes qui se rapporteraient à ses interactions avec les IFP dans le cadre de la mise en œuvre des conventions IFP/SOFIGIB de la GPP seront traitées conformément au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par la SOFIGIB ou par la Cellule de gestion des plaintes au sein de l'UCP lorsque que les parties ne parviennent pas à un accord.

4.1.1 Instances de gestion des plaintes et leurs rôles

4.1.1.1 Comités locaux de gestion des plaintes

Des comités locaux de gestion des plaintes seront mis en place le cas échéant dans chaque, commune, village ou secteur touchés par le projet.

✓ Comité primaire de gestion des plaintes

Un comité primaire de gestion des plaintes sera mis en place dans chaque localité touchée par le Projet. Ce comité sera chargé d'analyser les plaintes à la base, les traiter dans un délai de dix (10) jours et transmettre les cas non résolus au niveau communal. L'UCP en assurera le suivi de la mise en œuvre et la documentation.

Le comité primaire est composé des personnes ressources ci-après :

- un président (le Président du Comité Villageois de Développement au niveau village ou équivalent au niveau secteur) ;
- un rapporteur (le Secrétaire du CVD ou équivalent au niveau secteur) ;
- un représentant des jeunes ;
- une représentante des femmes au niveau du village ou du secteur ;
- un représentant des autorités religieuses et coutumières ;

La structure locale aura pour mission de :

- recevoir et enregistrer les plaintes ;
- procéder à des vérifications pour cerner tous les contours de la plainte ;

- engager avec le plaignant une négociation pour une résolution à l'amiable de la plainte ;
- transférer, dans les délais, les plaintes non résolues au comité communal de gestion des plaintes ;
- établir les PV ou rapports de session en trois (03) exemplaires, un pour chacune des parties (Comité communal, UCP et plaignant) ;
- documenter les plaintes et les résolutions y compris les résolutions rejetées.

Pour ce qui est des plaintes liées aux VBG/EAS/HS, deux (02) personnes (une femme et un homme) confirmées par les communautés comme dignes de confiance, engagées pour la défense des droits de la personne humaine et disponibles pour recevoir et référer les plaintes EAS/HS aux prestataires de service VBG/EAS/HS seront désignées comme points focaux. Leur rôle se limitera à la réception et au référencement. La vérification et la gestion des plaintes EAS/HS seront effectuées par les prestataires de services VBG/EAS/HS. Afin de renforcer la discrétion et la confidentialité du signalement ou la dénonciation des actes de VBG, l'UCP mettra à la disposition des communautés une ligne verte, joignable gratuitement à travers tous les réseaux mobiles.

✓ ***Comité communal de gestion des plaintes***

Un comité communal sera mis en place dans les différentes communes où des investissements physiques sont prévus pour recevoir et traiter les plaintes qui n'ont pas abouti au niveau village/secteur ainsi que les nouvelles plaintes déposées directement au niveau de la commune par des plaignants.

Ce comité communal sera composé comme suit :

- le Secrétaire Général de la Commune/Arrondissement (président du comité) ;
- un représentant du MENAPLN au niveau communal ;
- un représentant des jeunes ;
- une représentante des femmes ;
- un représentant des autorités coutumières et religieuses

Le comité communal aura pour missions :

- de recevoir, enregistrer les plaintes ;
- d'engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ;
- d'établir les PV ou rapports de session.

Du point de vue des délais, le comité communal dispose de sept (7) jours pour statuer sur la plainte. Passé ce délai, la plainte sera systématiquement transférée à l'UCP pour examen.

4.1.1.2 Cellule nationale de gestion des plaintes basée au niveau de l'UCP

L'UCP mettra en place une cellule interne de gestion des plaintes. Cette cellule sera créée par une note du coordonnateur. Elle est composée des personnes ci-après :

- Coordonnateur du projet ECOTEC (Président) ;

- Coordinatrice de l'UE-composante 3 ou DG SOFIGIB selon la composante du projet en cause ;
- Spécialiste en sauvegarde environnementale UCP ;
- Spécialiste en sauvegarde sociale UCP ;
- Spécialiste en communication ;
- Spécialiste en suivi-évaluation UCP ;
- Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale des structures en charge des composantes 2 ou 3 du projet ECOTEC selon la composante du projet en cause.

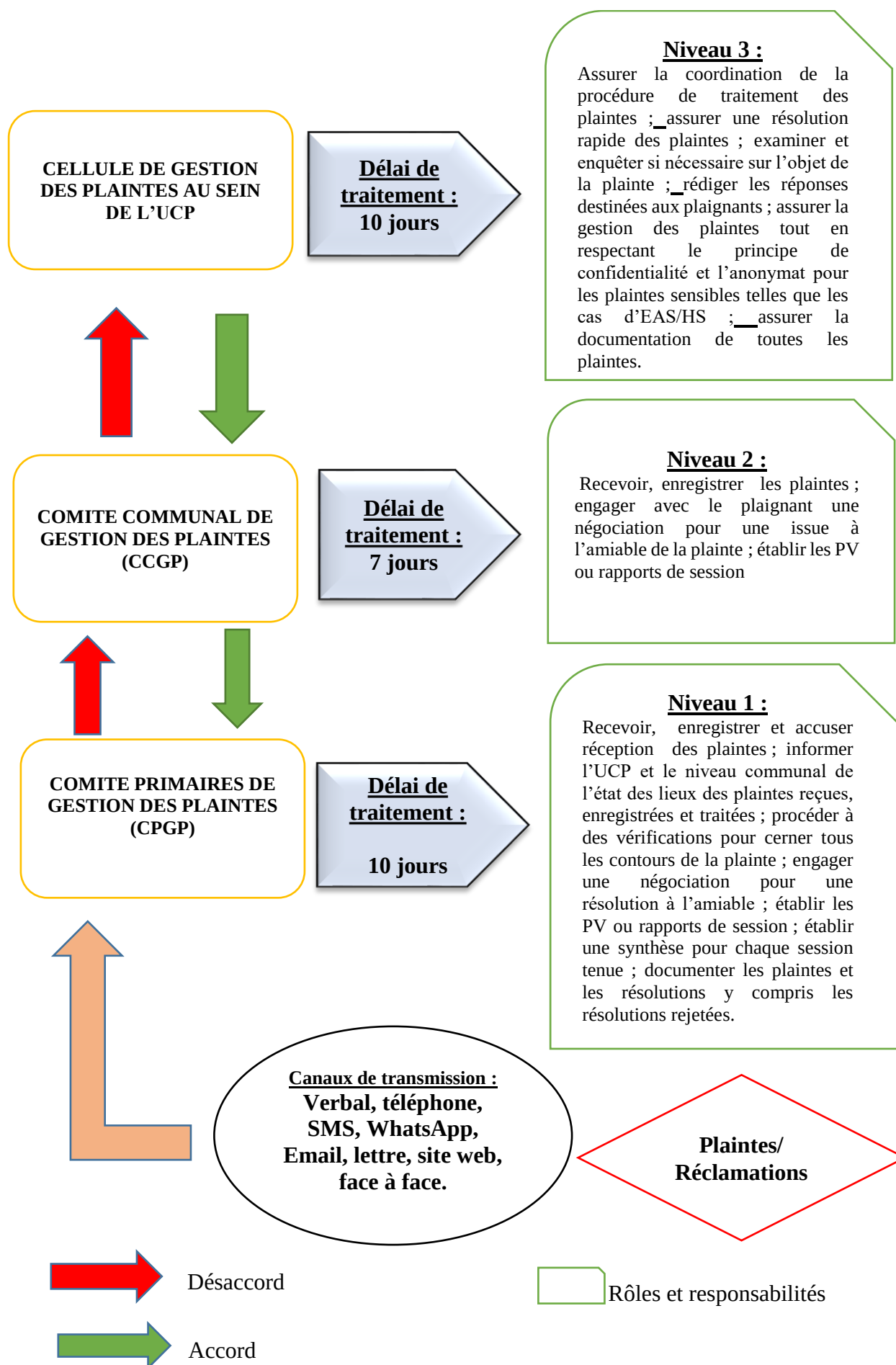
La cellule peut faire appel à toute autre compétence jugée pertinente au sein de l'UCP ou auprès des autres acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet pour la résolution des plaintes qui leur seront adressées.

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

- assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes ;
- rassembler les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;
- examiner et enquêter si nécessaire sur l'objet de la plainte ;
- rédiger les réponses destinées aux plaignants ;
- s'attacher à résoudre les questions qui donnent lieu à des réclamations sans délai ;
- centraliser et traiter de manière objective toutes les plaintes déposées y compris celles sur les plateformes numériques ;
- assurer la gestion des plaintes tout en respectant le principe de confidentialité et l'anonymat pour les plaintes sensibles telles que les cas d'EAS/HS ;
- assurer la documentation de toutes les plaintes.

Le délai maximal de traitement des plaintes par la cellule de gestion des plaintes est de dix (10) jours à compter de la date de réception.

Figure 1: mécanisme de gestion des plaintes non sensibles



4.2 Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs (MGPT)

Le mécanisme de gestion des plaintes proposé pour les travailleurs du projet est basé sur des principes et constitué d'une approche avec des étapes bien décrites.

Le MGPT est une procédure qui fournit un cadre clair et transparent pour répondre aux préoccupations liées au processus de recrutement et à l'exercice du travail. Cela prend généralement la forme d'une procédure interne de réclamation, suivie d'un examen et d'une réponse et d'un retour d'information des premiers responsables. Le MGPT sera accessible à tous les travailleurs directs et les travailleurs contractuels, afin de soumettre leurs préoccupations dans l'exercice de leur travail, y compris les procédures de gestion éthique et confidentielle, des réclamations relatives à l'exploitation et l'abus sexuels/harcèlement sexuel sur le lieu de travail.

Les travailleurs seront informés de l'existence du MGPT ainsi que des procédures y relatives, dès leur embauche. En outre, des mesures seront mises en place pour protéger ces derniers contre toutes représailles liées au recours au MGPT. Le mécanisme est conçu pour proposer rapidement une solution aux préoccupations dans un délai maximal de quinze (15) jours, en utilisant un processus compréhensible et transparent qui fournit une rétroaction en temps opportun aux personnes concernées sans aucune rétribution. Il fonctionnera de manière indépendante et objective.

Le MGP décrit ci-dessous est applicable aux travailleurs du projet conformément à la NES 2. Le MGPT sera accessible à tous les employés par différents moyens (écrit, téléphone, médias sociaux, voie orale, etc.). Il convient de souligner que le MGPT relatif aux relations de travail est différent de celui mis en place pour les autres activités du projet. Le projet n'exclut pas le recours à d'autres moyens de règlements judiciaires ou administratifs qui pourraient être disponibles en vertu de la loi ou de la procédure d'arbitrage existante. Le MGPT n'est pas non plus mis en place pour se substituer au mécanisme de règlement des griefs prévu par les conventions collectives.

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

4.2.1 Structure du MGPT à mettre en place au profit des travailleurs directs

Pour permettre une gestion adéquate des plaintes des travailleurs directs (équipes de l'UCP, de l'UE-composante 3 et de la SOFIGIB chargées de la gestion du projet, consultants) et anticiper sur les risques liés aux relations de travail, le MGPT sera établi à trois (03) niveaux :

- **Premier niveau** : L'UCP et l'UE-composante 3, à travers les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales, s'assureront que les dispositions des PGMO sont pleinement respectées et que cela inclut également les plaintes. La Responsable des ressources humaines (RH) de l'UCP (pour ce qui concerne les travailleurs directs de l'UCP et ceux mis à la disposition de la SOFIGIB) et le Responsable administratif et financier (RAF) de l'UE-composante 3 (pour ce qui concerne les travailleurs directs de

l'UE-composante 3) auront la tâche de recevoir, d'examiner et de traiter les plaintes émises par tout travailleur ou groupe de travailleurs, y compris les préoccupations concernant les heures de travail non comptabilisées ou le manque de compensation pour les heures supplémentaires, les retards / non-paiement des salaires provenant des travailleurs directs du projet en collaboration avec un(e) représentant(e) des travailleurs de l'équipe, la personne chargée du contrôle interne et l'équipe de sauvegardes du projet. Dès réception de la plainte, la Responsable RH de l'UCP ou le RAF de l'UE-composante 3 rend compte au coordonnateur de l'UE concernée et prend toutes les dispositions pour un règlement à l'amiable de la plainte ; un recours peut être fait à toute personne interne susceptible de contribuer à la résolution de la plainte. Un retour devra être fait au plaignant dans un délai de sept (07) jours ouvrables au maximum. La mise place du comité se fera à travers une note de service.

- **Deuxième niveau** : l'inspection du travail est le deuxième niveau du MGP pour les travailleurs directs. S'il y a une situation dans laquelle il n'y a pas de réponse de la part de l'UE concernée, ou si la réponse n'est pas satisfaisante, le plaignant a la possibilité de faire appel directement à l'inspection du travail pour faire le suivi de la question. Le délai de traitement dépendra de l'inspection du travail. Dans tous les cas, la Responsable RH ou le RAF de l'UE-composante 3 suivra le dossier jusqu'à son dénouement final.
- **Troisième niveau** : En l'absence ou en cas d'échec du règlement devant l'inspecteur de travail, le tribunal peut être directement saisi par le plaignant qui introduit une déclaration écrite ou verbale auprès du greffe du tribunal du travail territorialement compétent. Le tribunal compétent est celui du lieu du travail. Toutefois, pour les litiges nés de la résiliation du contrat de travail, le travailleur dont la résidence est située au Burkina Faso, en un lieu autre que celui du travail aura le choix entre le tribunal de sa résidence et celui du lieu du travail.

4.2.2 Structure du MGPT à mettre en place au profit des travailleurs contractuels

Les travailleurs contractuels auront également accès au mécanisme de gestion des plaintes. Au cas où le tiers qui les emploie ou les engage n'est pas en mesure de mettre à leur disposition un mécanisme de gestion des plaintes, l'UCP ou l'UE-composante 3 donnera à ces travailleurs contractuels l'accès au mécanisme de gestion des plaintes prévu ci-dessus. L'existence du MGP et les modes de saisine seront communiqués aux travailleurs avant le début des travaux.

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

Chaque entreprise en charge des travaux dans le cadre du projet ECOTEC mettra un MGP au profit de ses travailleurs qui peuvent néanmoins saisir directement l'UCP ou l'UE-composante 3 ou l'inspecteur du travail territorialement compétent.

- **Premier niveau** : Le premier niveau de gestion des plaintes des travailleurs est constitué du chef du personnel, du spécialiste en charge des questions environnementales et sociales de l'entreprise et d'un représentant des travailleurs contractuels (délégué du personnel si le nombre d'employés l'autorise). En cas de difficulté, les travailleurs contractuels doivent saisir le chef du personnel de l'entreprise qui enregistre la plainte et en informe immédiatement le directeur des travaux. Le chef du personnel convoque alors les autres membres pour un règlement de la plainte dans un délai de sept (07) jours ouvrables à compter de sa date de réception.
- **Deuxième niveau** : les travailleurs contractuels peuvent en cas de non satisfaction, saisir l'équipe de sauvegardes environnementales et sociales du projet. Dès réception, les spécialistes SES informent la Responsable RH pour l'UCP ou le RAF pour l'UE-composante 3. La Responsable RH ou le RAF convoque les autres membres du comité mis en place au sein de l'UCP ou l'UE-composante 3 afin de trouver une solution adéquate à la plainte soumise, dans un délai de sept (07) jours ouvrables maximum. En cas de non conciliation malgré l'intervention de l'UCP ou de l'UE-composante 3, le dossier pourra être porté devant l'inspection du travail territorialement compétent.
- **Troisième niveau** : le troisième niveau concerne le règlement à l'inspection du travail lorsque la plainte n'a pas connu de dénouement au deuxième niveau. La démarche respectera le même principe que le deuxième niveau du MGPT applicable aux travailleurs directs.
- **Quatrième niveau** : En cas d'échec du règlement devant l'inspecteur de travail, le tribunal peut être directement saisi par le plaignant qui introduit une déclaration écrite ou verbale faite au greffe du tribunal du travail territorialement compétent.

V. Procédures du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles

Le mécanisme se décline en sept (7) étapes de la réception de la plainte à sa résolution ou conclusion. Les sept (07) étapes sont :

- la réception et l'enregistrement des plaintes et doléances ;
- le traitement des plaintes et doléances ;
- l'examen et enquête ;
- la réponse et la prise de mesure ;
- le recours en appel ;
- la résolution ;
- le suivi des données, la clôture, la consolidation et le rapportage.

a. Réception et enregistrement des plaintes/doléances

Le projet mettra à la disposition des usagers plusieurs canaux et différents formats pour la soumission de plaintes (remplissage d'une fiche de plainte auprès des comités, remise de plainte dans la boîte à doléances, envoi de lettre ordinaire ou recommandée, formulation de plaintes par email, site web, appel téléphonique, SMS, WhatsApp, etc.). Ainsi, chaque usager utilisera le canal ou le format qui lui convient, de façon nominative ou anonyme.

Selon les types de canaux disponibles, l'UCP collectera périodiquement les plaintes comme suit :

- **Boîtes de doléances** auprès de l'UCP, de l'UE-composante 3 et de la SOFIGIB. Chaque structure désignera un gestionnaire de plaintes qui enregistrera les plaintes déposées dans la boîte de doléances et délivrera, le cas échéant, un récépissé de dépôt au plaignant au moment du dépôt. Les formulaires seront ramassés quotidiennement par les gestionnaires de plaintes et transmis à l'UCP. Un registre de plaintes sera tenu par le Gestionnaire des plaintes pour enregistrer l'ordre de réception des plaintes ;
- **Lettre ordinaire, lettre recommandée et e-mail adressés directement à l'UCP ou à l'UE-Composante 3** : Le dépouillement des lettres et courriers électroniques reçus par l'UCP ou l'UE composante 3 sera effectué chaque jour. Un registre de plaintes sera tenu par les Unités d'exécution pour enregistrer l'ordre de réception des plaintes ;
- **Appel téléphonique via le numéro vert ou SMS au niveau de l'UCP ou l'UE-composante 3** : les spécialistes en sauvegardes sociales se chargeront de la réception des plaintes et doléances par appel ou SMS. Ils essayeront de résoudre directement à leur niveau toutes plaintes ou doléances. Toutes plaintes qu'elles soient déjà traitées ou à traiter seront reportées dans les registres de plaintes tenus par les unités d'exécution de façon chronologique ;
- **Plaintes dans les médias ou réseaux sociaux** : les unités d'exécution du projet seront à la recherche journalière de toutes informations susceptibles d'avoir trait à des plaintes, doléances ou griefs à l'encontre du projet à travers des médias interposés (radio, télévision, journal, magazine, revue, ...) ou réseaux sociaux (Facebook, etc.). Les informations seront enregistrées dans un registre de plaintes tenu par l'UCP et l'UE Composante 3 de façon chronologique pour traitement ;
- **Site web** : La consultation par l'UCP des plaintes déposées dans le site web du projet, une fois opérationnel, sera effectuée chaque jour. Un registre de plaintes sera tenu par le Gestionnaire pour enregistrer l'ordre de réception des plaintes ;
- **Feedback sur l'engagement des citoyens (FEC)** : la cellule de gestion des plaintes exploitera les résultats d'analyse de l'enquête annuelle auprès d'un échantillon de bénéficiaires du projet portant sur la satisfaction globale par rapport aux services fournis, y compris la facilité d'accès, la qualité, le processus, la publication d'informations, la réactivité par rapport aux besoins.

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

Tableau 2: Coordonnées des institutions et personnes de référence

Lieux/Personnes	Adresses
PLAINTES EN LIEN AVEC LA COMPOSANTE 1 ET 4	
UCP-ECOTEC ;	UCP-ECOTEC logé à la Maison de l'entreprise du Burkina Faso (MEBF), sis 132, Avenue de Lyon 11 BP 379, Ouagadougou 11
Numéro vert	
Spécialiste Sauvegarde sociale	ucp_ecotec@me.bf Tel: 72 16 48 48
Spécialiste Sauvegarde Environnementale	ucp_ecotec@me.bf Tel: 72 16 48 48
Adresse site web	www.me.bf
PLAINTES EN LIEN AVEC LA SOFIGIB (Composante 2)	
Direction générale de la SOFIGIB	Sis 981 Avenue Kwamé N'Krumah, 11 BP 1345
Coordonnateur ECOTEC	ucp_ecotec@me.bf Tel : 72 16 48 48
DG SOFIGIB	Direction Générale de la SOFIGIB, Sis 981 Avenue Kwamé N'Krumah, 11 BP 1345
Spécialiste en sauvegarde E&S	-----
PLAINTES EN LIEN AVEC LA COMPOSANTE 3	
UE-Composante 3	UE-Composante 3 logé au PAAQE, sis à l'immeuble SIRIMA, Boulevard Thomas SANKARA en face de l'agence BSIC Wemtenga, parcelle 14, lot 2110, secteur GW, porte n°2353, 2 ^{ème} étage,
Coordonnateur ECOTEC	ucp_ecotec@me.bf Tel : 72 16 48 48
Coordonnatrice UE-Composante 3	80 00 13 25
Spécialiste Sauvegarde sociale	80 00 13 25
Spécialiste Sauvegarde Environnementale	80 00 13 25

Source : Elaboration MGP ECOTEC, juin 2024.

b. Traitement des plaintes/doléances

Une fois qu'il est enregistré dans le registre de plaintes, l'UCP effectuera une évaluation rapide pour déterminer la nature de chaque grief et son éligibilité :

- Les plaintes ou doléances pour lesquelles les liens avec les composantes d'activités du projet ne sont pas établis seront rejetées. Les motifs du rejet seront formulés et transmis aux plaignants dans un délai de cinq (5) jours ouvrables dès leur réception ;

- Les griefs jugés éligibles seront triés suivant leur nature puis classifiés selon leurs degrés de gravité : (i) les griefs déposés par une personne vulnérable ; (ii) les griefs présentant un degré de gravité modérée ou à caractère non sensible et qui ont de fortes chances d'être résolues sur le champ au niveau des points focaux selon une procédure accélérée et; (iii) les griefs présentant un degré de gravité plus élevé ou à caractère sensible qui feront l'objet d'une enquête plus approfondie, qu'elle soit confidentielle ou non et ce, selon les cas ;
- Des dispositions particulières seront prises pour les survivants/survivantes de violence basée sur le genre, d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel, et (VBG/EAS HS). Des conventions de partenariat seront développées avec les entités ou organismes spécialisés pour la prise en charge de ces plaintes ou dénonciations. Ainsi, toutes plaintes et dénonciations s'y rattachant seront directement transférées et traitées par ces entités spécialisées.

La durée totale de traitement des plaintes à l'amiable n'excèdera pas trente (30) jours pour les plaintes non sensibles.

c. Examen et enquête

Les griefs feront l'objet d'un examen et d'une enquête pour en déterminer la validité, analyser les causes et conséquences, établir quel engagement ou promesse n'a pas été respecté, et décider des mesures à prendre ou solutions possibles pour y donner suite.

d. Réponse et prise de mesures

A la suite d'un examen et d'une enquête, des mesures devront être prises pour améliorer la situation et résoudre le problème sans délai. Une plainte formelle exigera une réponse évidente de la part de l'UCP. Il est fondamental de communiquer clairement au plaignant les constats issus du processus d'examen et d'enquête et de le tenir dûment informé des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. Les réponses devront se faire verbalement ou par écrit et seront systématiquement documentées tout en respectant le principe de la confidentialité. L'UCP d'une part, devra discuter de la proposition provisoire avec le plaignant sans lui imposer le verdict de manière unilatérale, et d'autre part, lui indiquera les autres voies de recours possibles. Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends.

e. Recours en appel

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, le plaignant peut décider de faire appel de la réponse. Le recours en appel permettra à l'UCP de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. Pour plus d'objectivité, la nouvelle investigation devra être menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, et ce afin de démontrer au plaignant l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP. Le circuit de traitement d'un recours en appel sera amiable par médiation. Si un trop grand nombre de réponses font l'objet d'un recours en appel, cela signifiera qu'il y a un problème, soit dans la procédure du MGP, soit dans la mise en œuvre proprement dite du projet, soit avec un membre du personnel du Projet. Il s'avérera donc nécessaire d'examiner ces facteurs plus en détail, les documenter et recommander des mesures correctives.

f. Résolution

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

Au cas où les parties ne parviennent pas à un accord, le plaignant est libre de faire appel à d'autres moyens de règlements judiciaires ou administratifs qui pourraient être disponibles en vertu de la loi ou de la procédure d'arbitrage existante

g. Suivi des données, clôture, consolidation et rapportage

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au règlement, au suivi, à la clôture, à l'archivage et à la conclusion de la plainte. L'UCP sera en charge de l'élaboration d'un plan de suivi pour assurer le règlement et le suivi de la plainte et l'application des solutions retenues. Si nécessaire, elle pourra programmer des missions de suivi. La clôture du dossier surviendra après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution convenable pour tous, que ce soit à travers la procédure à l'amiable, la procédure d'arbitrage, la procédure administrative ou la procédure judiciaire.

VI. Procédures de gestion des plaintes sensibles

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

La Banque sera systématiquement informée par le l'UCP ou l'UE composante 3 de toute plainte formulée en lien avec les VBG notamment les EAS/HS et du processus de réponse à cette plainte.

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

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

Dans le cadre de la mise en œuvre du MGP à l'échelle locale, des points focaux seront désignés. Les canaux d'entrée pour les plaintes EAS/HS devront être identifiés comme étant sûrs et accessibles par les femmes et filles.

Ils/elles ont pour rôle d'accompagner et d'orienter les survivants-es. Ils participent également à la sensibilisation des populations sur la prévention et atténuation des risques de l'exploitation

et abus sexuels et harcèlement sexuel liés au projet. L'équipe des sauvegardes se chargera d'assurer leur formation.

VII. Vulgarisation du MGP

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du projet ECOTEC seront documentés et largement partagés avec les travailleurs et les communautés dans les zones d'intervention du projet et le public en général.

Le projet utilisera les canaux suivants aux fins de permettre à tous les acteurs, y compris les travailleurs, et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin :

- Au niveau central et au niveau régional, on utilisera les brochures, des dépliants et des réunions d'explication comme support de communication.
- Au niveau communal, les campagnes d'explication et de sensibilisation dans les langues nationales seront privilégiées (par radios locales, consultations, crieurs publics).

Concrètement, il s'agira de partager avec l'ensemble des parties prenantes se trouvant dans le périmètre d'action du projet et au-delà sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours. C'est dans cette logique que l'appropriation du MGP par les parties prenantes sera assurée.

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

VIII. Dispositif de reporting et de suivi

L'UCP et l'UE Composante 3 sont responsables de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. A ce titre, elles veilleront à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour anticiper sur plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de leurs sous-projets au fur et mesure de l'avancement des interventions du projet. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le suivi des structures et de la situation des plaintes est assuré directement par les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales du projet. Un rapport semestriel sur les structures du MGP et un rapport trimestriel sur la situation des plaintes devront être soumis. Les indicateurs de suivi sont les suivants :

- le nombre de plaintes enregistrées désagrégées selon le genre ;
- le pourcentage de plaintes résolues à l'amiable ;
- le pourcentage de plaintes réglées dans les délais ;
- le pourcentage de plaintes non résolues ;
- le pourcentage de plaintes non résolues dans les délais ;
- le pourcentage de plaintes sur les VBG, VCE/ les survivants (es) d'EAS/HS référées aux services de prise en charge ;
- le pourcentage des plaintes en appel ;
- le pourcentage de plaignants satisfaits de la réponse et du processus de règlement ;

- le nombre de campagnes de vulgarisation du MGP ;
- le nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UCP.

IX. Plan d'action et coûts de mise en œuvre du MGP

Les coûts estimatifs pour la mise en œuvre du plan d'action MGP s'élève à **85 000 000 F CFA** (Voir annexe 1). Les activités prévues sont relatives :

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

X. LES RISQUES

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

Tableau 3: Gestion des risques liés à la mise œuvre du MGP

Identification des risques	Mesures de mitigations
Le faible niveau d'appropriation du MGP par les acteurs	-Diffusion du MGP à tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet ; -Evaluation et renforcement du niveau de connaissance du MGP de toutes les parties prenantes du projet.
L'absence/insuffisances de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les EAS/HS	-Formation des points focaux VBG/ EAS/HS sur l'approche centrée sur les survivants-es, la réception et le référencement des plaintes liées aux EAS/HS ; -Cartographie des prestataires/fournisseurs de service VBG/EAS/HS dans les zones d'intervention du projet pour d'éventuelles collaborations, notamment la prise en charge des survivants-es.
L'utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes)	-Avertissement des récidivistes et au besoin les signaler aux autorités locales ; -Organisation des séances de sensibilisation dans les zones à fort taux de plaintes malveillantes
Les conflits liés à la mise en place et au fonctionnement des différents comités de gestion de plaintes	-Observation des principes de transparence, d'équité et de participation dans la désignation des membres des structures de gestion des plaintes - Renforcement des capacités des membres des comités de gestion en prévention et gestion de conflits.
L'insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, etc.)	-Mise en œuvre du plan d'action d'opérationnalisation du MGP. Les activités y afférentes ainsi que le budget seront inscrits dans les différents PTBA du projet durant sa période de mise en œuvre.

Identification des risques	Mesures de mitigations
L'absence/insuffisance de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les VBG/VCE	-Renforcement des capacités des membres des comités de gestion des plaintes : un module spécifique aux VBG notamment les EAS/HS et VCE sera pris en compte. -Exploitation des systèmes locaux de résolution des conflits et /ou plaintes de cette nature. -Recours aux structures les plus compétentes selon la nature des plaintes (en cas de besoin)
L'insécurité dans certaines zones où le projet intervient (Sahel, Nord, Centre-Nord, Est et Sud-Ouest).	-Evitement des zones à fort risque d'insécurité ; -Evitement les voies rouges, si possible ; -Sensibilisation/formation des acteurs de gestion du projet sur les mesures sécuritaires dans un environnement hostiles ; -Respect des consignes et conseils de sécurité des FDS ; -Utilisation des TIC pour limiter les déplacements et les rencontres dans les zones à fort risque d'insécurité ;
L'utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention du projet.	-Utilisation des canaux de communication appropriés pour faciliter la compréhension du mécanisme par les acteurs ; -Sensibilisation des parties prenantes dans les zones d'intervention du projet ; -Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur la neutralité des procédures de gestion des plaintes
La corruption dans les processus de gestion des plaintes	-Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur les règles de gestion transparente des plaintes et dispositions légales y relatives ; - Sensibilisation sur les principes directeurs du MGP ; -Interdiction et sanction formelles des cas de corruption dans la gestion des plaintes ; - Dénonciation de tout cas suspect à l'UCP. -Consultation avec les femmes et les filles (en petits groupes séparés avec une animatrice) sur l'accessibilité du MGP
La discrimination dans la gestion des plaintes (selon le genre, la situation économique ou sociale...)	-Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur les règles de gestion impartiale des plaintes et les dispositions légales y relatives ; -Révocation de tout membre reconnu coupable deux fois ; -Consultation avec les femmes et les filles (en petits groupes séparés avec une animatrice) sur l'accessibilité du MGP.

Source : Elaboration MGP ECOTEC, juin 2024.

ANNEXES

Annexe 1 : Plan d'action MGP

Titre et Numéro de Projet : Projet d'appui à l'entrepreneuriat, au développement des compétences et à l'adoption technologique (ECOTEC) P177005

Objectif de Développement du Projet : Accroître l'accès des PME au financement, à la technologie et à une main-d'œuvre mieux formée

Date de Mise en Vigueur : 27 novembre 2023

Date de Clôture : juin 2029

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coûts
ACTIVITE 1 : ACTUALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET PROPOSITION D'UN PLAN D'ACTION						
1. Actualisation du MGP	févr.-24	Néant	Spécialiste en Sauvegardes Sociales (SSS) UCP : gounbohin.some@me.bf Spécialiste en Sauvegardes Sociales (SSS) UE- composante 3 massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegarde environnementales de l'UCP et de l'UE- Composante 3		0
2. Soumission à la Banque pour observations	15 févr.-24	Néant	Coordonnateur karim.ouattara@me.bf	Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB		0

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coûts
3. Finalisation du MGP (Prise en compte des observations des spécialistes la Banque)	5 au 8 mars.-24	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB		0
4. Demande d'ANO	11 mars-24	Non obtention de l'ANO Reprise des TDRs	Coordonnateur karim.ouattara@me.bf Equipe sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3	Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB		0
Sous-total						0
ACTIVITE 2 : OPERATIONNALISATION DU MGP						
1. Diffusion du MGP sur les sites web de la Banque mondiale, du MENAPLN, du MDICAPME, de la MEBF, du MEEA, de la SOFIGIB et du MEFP	Juillet-24	Non accessibilité des sites web par insuffisance de réseau internet	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UC, l'UE- Composante 3, SOFIGIB		0

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coûts
2. Mise en place des comités de gestion des plaintes (prise d'arrêtés nommant les membres des différents comités)	A partir de Janvier -25	Non fonctionnement/Rejet Renouvellement des comités non fonctionnels	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3, SOFIGIB	-	0
Sous-total						0
ACTIVITE 3 : RENFORCEMENT DES CAPACITES DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES						
1. Elaboration des TDR de demande d'ANO pour la formation et l'équipement des comités de gestion des plaintes	A partir de janvier -25	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		0
2. Installation et Formation des comités de gestion des plaintes	A partir de janvier -25	Insécurité Implication des Forces de Défenses et de Sécurité	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		22 000 000

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coûts
3. Equipement et dotation des comités de gestion des plaintes (registres, stylos, fiches d'enregistrement et de résolution de plaintes etc.)	A partir de janvier -25	Lenteur dans la passation des marchés Mauvaise qualité des équipements	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		20 000 000
4. Appui au fonctionnement des comités de gestion des plaintes (Organisation de sessions de renforcement de capacités, suivi-terrain du fonctionnement ; frais de sessions)	Durant la vie du projet	Multiplication des sessions pour bénéficier des prises en charge	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Equipe sauvegardes Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		PM
5. Rédaction et transmission du rapport de mise en place des comités à la Banque mondiale	Juin-25	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Equipe sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		0
Sous-total						42000000

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coûts
ACTIVITE 4 : RENFORCEMENT DES CAPACITES DU PERSONNEL DU PROJET						
1. Elaboration des TDR de demande d'ANO pour la formation de l'équipe du projet	mars-24	Non obtention de l'ANO Reprise des TDRS	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3	-	0
2. Formation de l'Equipe du projet	Août-24	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3	-	1 000 000
3. Rédaction et transmission du rapport de formation à la Banque mondiale	Août-24	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		0

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coûts
Sous-total						0
ACTIVITE 5 : RENFORCEMENT DES CAPACITES DES STRUCTURES BENEFICIAIRES ET DES POINTS FOCaux						
1. Elaboration des TDR de demande d'ANO pour la formation des structures bénéficiaires et des points focaux	mars-24	Non obtention de l'ANO Reprise des TDRs	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		0
2. Formation des structures bénéficiaires et des points focaux	A partir de Septembre-24	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		16 000 000
3. Rédaction et transmission du rapport de formation à la Banque mondiale	Septembre-24	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB		0

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coûts
				Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		
Sous-total						16 000 000
ACTIVITE 6 : COMMUNICATION MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES SUR LE MGP						
1. Acquisition et mise en service d'un numéro vert couvrant tout le territoire national sur toute la durée du projet	Juillet-Août-24	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		8 500 000
2. Elaboration de message d'information et de sensibilisation dans les langues locales	Durant la vie du projet	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		2 000 000
3. Réalisation des émissions Télé TV, Radio, Journaux, publication,	Durant la vie du projet	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3		15 000 000

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coûts
communiqué, brochures et autres				DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		
4. Elaboration et ventilation de prospectus et boîte à suggestions	A partir de novembre 2024	Lenteur dans la passation des marchés	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3 SPM		1 000 000
Sous-total						26 500 000
ACTIVITE 7: SUIVI /EVALUATION /CAPITALISATION						
1. Sorties de supervision pour s'assurer de l'efficacité des comités de gestion des plaintes	Dès la mise place des comités de gestion des plaintes	Inaccessibilité de certaines zones pour cause d'insécurité	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3 Service financier		PM

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coûts
2. Rapportage circonstancié	Durant la vie du projet	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB Spécialistes en sauvegardes environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		0
3. Rapportage trimestriel de mise en œuvre du MGP	Durant la vie du projet	Néant	SSS/UCP et UE composante 3 : gounbohin.some@me.bf massemoud@gmail.com	Coordonnateur projet ECOTEC Coordonnatrice UE composante 3 DG SOFIGIB environnementales de l'UCP et l'UE- Composante 3		0
Sous-total						0
Total Budget						85 500 000

Annexe 2 : Fiche de réception de plaintes sensibles (VBG/EASHS)

PARTIE 1 : ENREGISTREMENT DU NOM/CODE ET DE CONSENTEMENT

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

1. Nom du/de la plaignant(e) :
2. Sexe.....
3. Age.....
4. Code de la plainte :
5. Nature de la plainte.....
6. Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) :
7. Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le mécanisme de gestion des plaintes du projet ECOTEC ?

Oui ☐
Non ☐

8. L'auteur est-il lié au projet ?

Oui ☐
Non ☐

- 9- le survivant a-t-il été orienté vers les services de prise en charge ?

Oui ☐

Non ☐

Si oui, préciser

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

PARTIE 2 : FICHE DE CONSENTEMENT ET DE DESCRIPTION DES FAITS

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

I. Consentement

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

Oui ☐ Non ☐

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

Oui ☐ Non ☐

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

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

II. Description des faits

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

Code de la plainte :.....

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

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

.....
.....

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

Connu ☐ Inconnu ☐

Nom(s) :

Fonction(s), si connue(s) :

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

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

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

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

Préciser s'il y'a des témoins:

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

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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels	☐	☐
Harcèlement sexuel	☐	
Agression physique	☐	
Violence psychologique/émotionnelle	☐	
Mariage forcé		☐
Déni de services, ressources ou opportunités	☐	

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

Oui ☐ Si possible, identifier qui ?

Non ☐

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

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux	☐
Psychosociaux	☐
Juridiques	☐
De sûreté/sécurité	☐
Autres	☐ Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

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

Annexe 3 : Exemple de 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 auprès du prestataire (jour, mois, année) :

.....
.....

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Nature de la plainte.....

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui ☐ Non ☐

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels	☐	☐
Harcèlement sexuel	☐	
Agression physique	☐	
Violence psychologique/émotionnelle	☐	
Mariage forcé		☐
Déni de services, ressources ou opportunités	☐	
Aucun incident de VBG confirmé	☐	

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

Structure responsable de l'auteur notifiée :

Oui ☐ SI OUI, date de notification :
Non ☐

Action/sanction vérifiée :

Oui ☐
Non ☐
Non applicable ☐

Annexe 4 : Formulaire de consentement

CONFIDENTIEL

Consentement à la divulgation d'informations

INSTRUCTIONS

- 1- Ce formulaire devrait être lu au/à la plaignant/e ou à son tuteur dans la langue qu'il ou elle maîtrise le mieux.**
- 2- Il devrait être clairement expliqué au/à la plaignant/e qu'il/elle peut choisir n'importe laquelle ou aucune des options proposées (par exemple, seulement avoir accès aux services de prise en charge sans consentir au processus du mécanisme de gestion de plainte).**
- 3- Veuillez expliquer en détail à quoi ressemblera le processus de mécanisme de gestion de plaintes (MGP), informer les plaignant(e)s de qui les contacteront, dans quel but, et quels sont les délais prévus.**
Exemple de présentation du MGP : « le MGP est une procédure administrative et peut donner lieu seulement à des sanctions administratives, le cas échéant, que conformément au droit du travail et aux politiques des entrepreneurs. Le MGP ne donnera lieu à aucune indemnité ou réparation, mais vous conservez le droit de solliciter un conseil juridique et vous pouvez commencer le processus judiciaire à tout moment. Le processus MGP signifie qu'une personne désignée par le projet (veuillez donner des précisions sur son identité) vous contactera, de même que l'auteur présumé et d'autres personnes susceptibles de connaître le cas, pour vérifier les informations contenues dans la plainte et pouvoir éventuellement prendre les mesures nécessaires pour sanctionner l'auteur et éviter qu'il se répète dans le futur. »
- 4- Assurez-vous que le plaignant est pleinement conscient du fait qu'il peut changer d'avis à tout moment et que, par conséquent, le processus s'arrêterait.**
- 5- Ne joignez pas directement ce formulaire de consentement au formulaire d'enregistrement de la plainte ; il devrait être conservé séparément pour assurer la confidentialité des informations communiquées par le/la bénéficiaire. Gardez tous**

Je, _____,
comprends que je suis libre de consentir à toutes les options ci-dessous ou à une seule (par exemple, seulement avoir accès aux services de prise en charge sans consentir au processus du mécanisme de gestion de plainte- MGP). Je suis également conscient(e) que je peux refuser le consentement à toute option. Je comprends que le MGP est une

procédure administrative et ne peut donner lieu à des sanctions administratives, le cas échéant, que conformément au droit du travail et aux politiques des entrepreneurs. Je comprends que le MGP ne donnera lieu à aucune indemnité ou réparation, mais que je conserve le droit de solliciter un conseil juridique à tout moment.

1- J'autorise _____
 _____ (nom de l'unité d'exécution du projet) à partager les informations concernant ma plainte avec l'employeur de l'auteur présumé afin qu'il puisse entamer le processus de mécanisme de gestion de plaintes. Je comprends que pendant le processus impliquera une vérification et que je serai contacté pour fournir des détails sur la plainte. J'ai reçu des informations détaillées sur le processus GRM, qui va me contacter, avec quel objectif et quels sont les délais prévus et j'accepte de participer à ces étapes. Je retiens le droit de changer d'avis à tout moment au sujet de la divulgation des informations à l'organisme/la personne contact désignés ci-après et que dans ce cas le processus de gestion de ma plainte sera interrompu. Je comprends que les informations communiquées seront traitées en toute confidentialité et avec respect, et ne seront divulguées que si cela s'avère nécessaire dans le processus administratif de vérification de ma plainte.

Autorisation à souligner par le/la plaignant(e) : (ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) a moins de 18 ans)	Oui	Non
--	-----	-----

que j'ai désignés les informations spécifiquement relatives à mon cas, afin de pouvoir bénéficier d'une aide en fonction de mes besoins de sécurité, sanitaires, psychosociaux et/ou juridiques. Je comprends que les informations communiquées seront traitées en toute confidentialité et avec respect, et ne seront divulguées que si cela s'avère nécessaire pour me permettre de recevoir l'aide que j'ai sollicitée. Je retiens le droit de changer d'avis à tout moment au sujet de la divulgation des informations à l'organisme/la personne contact désignés ci-après.

J'ai été informé(e) et je comprends que certaines informations non identifiantes pourront également être communiquées pour les besoins de la rédaction de rapports. Toute information divulguée n'aura spécifiquement de rapport ni avec moi, ni avec l'incident. Il sera impossible de m'identifier en fonction des informations communiquées. Je comprends que les informations communiquées seront traitées en toute confidentialité et avec respect.

Je souhaiterais que mes informations soient communiquées à :

(cochez les cases correspondantes et précisez le nom, le service et l'organisme/organisation, le cas échéant)

☐ Services _____ de _____ sécurité
 (précisez) :.....

☐ Services _____ psychosociaux _____ (précisez) :

☐ Services _____ sanitaires / _____ médicaux _____ (précisez) :

☐ Lieu _____ sûr / _____ refuge _____ (précisez) :

- ☐ Services d'assistance juridique (précisez) :
.....
- ☐ Services de protection (précisez) :
.....
- ☐ Services d'aide aux moyens de subsistance (précisez) :
.....
- ☐ Autre (précisez le type de service, le nom et l'organisme) :
.....

2- Autorisation à souligner par le/la plaignant(e) : (ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) a moins de 18 ans)	Oui	Non
---	-----	-----

Je comprends que le manque de mon consentement au démarrage du mécanisme de gestion de plainte (si j'ai souligné "non" au point 1) ma plainte sera fermée et aucune des informations confidentielles et/ou identifiable seront partagées (le rapport du point d'entrée utilisera uniquement le type de violence rapporte et le sexe du plaignant).

Je comprends aussi que le refus de procéder avec l'enregistrement de ma plainte au sein de projet n'aura aucune conséquence sur mes droits d'accès aux services de soutien.

Signature/empreinte de pouce du/de la plaignant(e) :

(ou du parent/tuteur si le/la plaignant(e) a moins de 18 ans)

.....

Code/Signature du point d'entrée :

Date

Contacts agréés avec le/la plaignant(e) pour toutes interactions successives :

Téléphone :

Adresse :

Autre :

Ne joignez pas directement ce formulaire de consentement au formulaire d'enregistrement de la plainte ; il devrait être conservé séparément pour assurer la confidentialité des informations communiquées par le/la bénéficiaire.

Gardez tous formulaires de façon sécurisée et prévenant tout accès non autorisé.

Annexe 5 : Fiche d'enregistrement des plaintes non sensibles

ENREGISTREMENT DE PLAINTE SIMPLE

Région : Province.....

Commune : Village :

Plainte N°.....

Date et lieu d'enregistrement de la plainte :.....

Nom et prénom et surnom nom du plaignant :

Sexe : F ☐ H ☐

Téléphone :

Objet de la plainte :

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

Solutions préconisées par le plaignant :

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

Signature + (Nom et prénom et fonction du récepteur)

Signature du ou de la plaignant

(e)

Annexe 6 : Fiche de résolution des plaintes simple

RESOLUTION DE LA PLAINTÉ SIMPLE

Plainte N°.....Enregistrée par

Date de la session de conciliation :

Enquête sur le terrain ? OUI | NON

Résultat de l'enquête :

.....

Plainte validée : oui ☐ non ☐

Commentaires :

Est-ce qu'un accord a été trouvé entre les parties ? OUI | NON

S'il y a eu accord, écrire les détails.....

.....

Responsable de l'action :

S'il n'y a pas d'accord, spécifier les différends

.....

.....

.....

Niveau de satisfaction et commentaires du plaignant :

.....

.....

Acteurs impliqués dans la résolution de la plainte

Nom et prénoms	Structures/Titres/fonction	Contacts	Signature

Annexe 7 : Fiche de suivi des plaintes simple

N°	Nom et prénom du plaignant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Date de traitement prévu	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de plainte (oui/non) et date
1								
2								
3								

Annexe 8 : Fiche de synthèse trimestrielle du traitement des plaintes

Nom de la commune/village :	
Nom du Comité :	
Trimestre:	
Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période dans le cadre de la mise en œuvre du Projet	
Résumé synthétique des types de plaintes	
Nombre de plaintes traitées dans le délai	
Nombre de plaintes non-traitées dans un délai (explications)	
Type de plaintes n'ayant pas été traitée dans le délai	
Nombre de réclamations référées	

Annexe 9 : Modèle lettre d'accusé de réception des plaintes

[Coordonnées du comité]

[Date]

[Nom du plaignant ou nom de l'organisation soumettant la plainte si le plaignant souhaite garder l'anonymat]

[Adresse du plaignant ou « Pas d'adresse physique »]

Soumise _____ [en personne ou par voie postale/courriel, téléphone]

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle [Nom de famille du requérant] :

Objet : plainte au sujet de [décrire brièvement]

_____ [nom du comité] accuse réception de votre plainte en date du _____ [date]. Notre [comité] prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.

Notre comité est doté de procédures de règlement des plaintes que nous suivons pour étudier les plaintes et y apporter une solution. Conformément à nos procédures de règlement des plaintes, nous déterminerons si votre requête satisfait les critères de recevabilité inscrits à notre mécanisme de gestion des plaintes, puis nous envisagerons les prochaines étapes, en tant que de besoin. Nous vous contacterons entretemps si des précisions nous sont nécessaires.

Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de [xx] jours ouvrables à compter de la date du présent courrier.

Signature du président du comité

Annexe 10 : Modèle de code de bonne conduite incluant les VBG et HSE

Code de conduite du gestionnaire

Mise en œuvre des normes ESHS et HST

Prévention des violences basées sur le genre (VBG) et des violences contre les enfants (VCE)

Les gestionnaires à tous les niveaux se doivent de faire respecter l'engagement de la part de l'entreprise de mettre en œuvre les normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) et les exigences d'hygiène et de sécurité au travail (HST), ainsi qu'à prévenir et faire face aux VBG et aux VCE. Cela signifie que les gestionnaires ont la lourde responsabilité de créer et maintenir un environnement qui respecte ces normes et permet de prévenir les VBG et la VCE. Ils doivent soutenir et promouvoir la mise en œuvre du Code de conduite de l'entreprise. À cette fin, ils doivent se conformer au Code de conduite du gestionnaire et signer le Code de conduite individuel. Ce faisant, ils s'engagent à soutenir la mise en œuvre du Plan de gestion environnementale et sociale des entrepreneurs (E-PGES) et du Plan de gestion des normes d'hygiène et de sécurité au travail (HST), ainsi qu'à développer des systèmes qui facilitent la mise en œuvre du Plan d'action sur les VBG et les VCE. Ils doivent garantir un lieu de travail sûr ainsi qu'un environnement sans VBG et VCE aussi bien dans le milieu de travail qu'au sein des communautés locales. Ces responsabilités comprennent, sans toutefois s'y limiter :

La mise en œuvre

1. Garantir une efficacité maximale du Code de conduite de l'entreprise et du Code de conduite individuel :
 - i. Afficher de façon visible le Code de conduite de l'entreprise et le Code de conduite individuel en les mettant bien en vue dans les campements de travailleurs, les bureaux et les aires publiques sur le lieu de travail. Au nombre des exemples d'aires, figurent les aires d'attente, de repos et l'accueil des sites, les cantines et les établissements de santé ;
 - ii. S'assurer que tous les exemplaires affichés et distribués du Code de conduite de l'entreprise et du Code de conduite individuel sont traduits dans la langue appropriée qui est utilisée sur le lieu de travail ainsi que dans la langue maternelle de tout employé international.
2. Expliquer oralement et par écrit le Code de conduite de l'entreprise et le Code de conduite individuel à l'ensemble du personnel.
3. Veiller à ce que :
 - i. Tous les subordonnés directs signent le « Code de conduite individuel », en confirmant qu'ils l'ont lu et qu'ils y souscrivent ;
 - ii. Les listes du personnel et les copies signées du Code de conduite individuel soient fournies au gestionnaire chargé de l'HST, à l'Equipe de conformité (EC) et au client ;
 - iii. Participer à la formation et s'assurer que le personnel y participe également, comme indiqué ci-dessous ;
 - iv. Mettre en place un mécanisme permettant au personnel de :
 - a) Signaler les préoccupations relatives à la conformité aux normes ESHS ou aux exigences des normes HST ; et
 - b) Signaler en toute confidentialité les incidents liés aux VBG ou aux VCE par le biais du Mécanisme des plaintes et des doléances

- v. Les membres du personnel sont encouragés à signaler les problèmes présumés et avérés liés aux normes ESHS et aux exigences HST, aux VBG ou aux VCE, en mettant l'accent sur la responsabilité du personnel envers l'entreprise et le pays où ils travaillent et dans le respect du principe de confidentialité.
- 4. Conformément aux lois en vigueur et au mieux de vos compétences, empêcher que les auteurs d'exploitation et d'abus sexuels soient embauchés, réembauchés ou déployés. Vérifier les antécédents et les casiers judiciaires de tous les employés.
- 5. Veiller à ce que lors de la conclusion d'accords de partenariat, de sous-traitance, de fournisseurs ou d'accords similaires, ces accords :
 - i. Intègrent en annexes les codes de conduite sur les normes ESHS, les exigences HST, les GBV et les VCE ;
 - ii. Intègrent la formulation appropriée exigeant que ces entités adjudicatrices et ces individus sous contrats, ainsi que leurs employés et bénévoles, se conforment au Code de conduite individuel ;
 - iii. Enoncent expressément que le manquement de ces entités ou individus, selon le cas, à garantir le respect des normes ESHS et des exigences HST ; à prendre des mesures préventives pour lutter contre la VBG et la VCE ; à enquêter sur les allégations y afférentes ou à prendre des mesures correctives lorsque des actes de VBG et de VCE sont commises – tout cela constitue non seulement un motif de sanctions et pénalités conformément aux Codes de conduite individuels, mais également un motif de résiliation des accords de travail sur le projet ou de prestations.
- 6. Fournir un appui et des ressources à l'équipe de conformité (EC) sur les VBG et les VCE pour créer et diffuser des initiatives de sensibilisation interne par le biais de la stratégie de sensibilisation dans le cadre du Plan d'action VBG et VCE.
- 7. Veiller à ce que toute question de VBG ou de VCE justifiant une intervention policière soit immédiatement signalée aux services de police, au client et à la Banque mondiale.
- 8. Signaler tout acte présumé ou avéré de VBG et/ou de VCE et y répondre conformément au Protocole d'intervention (Section 4.7 : Protocole d'intervention), étant donné que les gestionnaires ont la responsabilité de faire respecter les engagements de l'entreprise et de tenir leurs subordonnés directement responsables de leurs actes.
- 9. S'assurer que tout incident majeur lié aux normes ESHS ou aux exigences HST est signalé immédiatement au client et à l'ingénieur chargé de la surveillance des travaux.

La formation

- 10. Les gestionnaires ont la responsabilité de :
 - i. Veiller à ce que le Plan de gestion des normes HST soit mis en œuvre, accompagné d'une formation adéquate à l'intention de l'ensemble du personnel, y compris les sous-traitants et les fournisseurs ;
 - ii. Veiller à ce que le personnel ait une compréhension adéquate du E-PGES et qu'il reçoive la formation nécessaire pour en mettre ses exigences en œuvre.
- 11. Tous les gestionnaires sont tenus de suivre un cours d'initiation des gestionnaires avant de commencer à travailler sur le site pour s'assurer qu'ils connaissent leurs rôles et responsabilités en ce qui concerne le respect des deux aspects des présents Codes de conduite que sont la VBG et la VCE. Cette formation sera distincte de la formation avant l'entrée en service exigée de tous les employés et permettra aux gestionnaires d'acquérir la compréhension adéquate et de bénéficier du soutien technique nécessaire pour commencer à élaborer le Plan d'action visant à faire face aux problèmes liés à la VBG et la VCE.

12. Les gestionnaires sont tenus d'assister et de contribuer aux cours de formation mensuels animés dans le cadre du projet et dispensés à tous les employés. Ils seront tenus de présenter les formations et les autoévaluations, y compris en encourageant la compilation d'enquêtes de satisfaction pour évaluer la satisfaction avec la formation et pour fournir des conseils en vue d'en améliorer l'efficacité.
13. Veiller à ce qu'il y ait du temps à disposition prévu pendant les heures de travail pour que le personnel, avant de commencer à travailler sur le site, assiste à la formation d'initiation obligatoire dispensée dans le cadre du projet et portant sur les thèmes ci-après :
 - i. Les exigences HST et les normes ESHS ; et
 - ii. Les VBG et les VCE ; cette formation est exigée de tous les employés.
14. Durant les travaux de génie civil, veiller à ce que le personnel suive une formation continue sur les exigences HTS et les normes ESHS, ainsi que le cours de rappel mensuel obligatoire exigé de tous les employés pour faire face au risque accru de VBG et de VCE.

L'intervention

15. Les gestionnaires devront prendre des mesures appropriées pour répondre à tout incident lié aux normes ESHS ou aux exigences HST.
16. En ce qui concerne la VBG et la VCE :
 - i. Apporter une contribution aux Procédures relatives aux allégations de VBG et de VCE (Section 4.2 du Plan d'action) et au Protocole d'intervention (Section 4.7 du Plan d'action) élaborés par l'Equipe de conformité (EC) dans le cadre du Plan d'action final VBG et VCE approuvé ;
 - ii. Une fois adoptées par l'entreprise, les gestionnaires devront appliquer les mesures de Responsabilité et Confidentialité (Section 4.4 du Plan d'action) énoncées dans le Plan d'action VBG et VCE, afin de préserver la confidentialité au sujet de l'identité des employés qui dénoncent ou commettent (prétendument) des actes de VBG et de VCE (à moins qu'une violation de confidentialité ne soit nécessaire pour protéger des personnes ou des biens contre un préjudice grave ou si la loi l'exige) ;
 - iii. Si un gestionnaire a des préoccupations ou des soupçons au sujet d'une forme quelconque de VBG ou de VCE commise par l'un de ses subordonnés directs ou par un employé travaillant pour un autre entrepreneur sur le même lieu de travail, il est tenu de signaler le cas en se référant aux mécanismes de plaintes ;
 - iv. Une fois qu'une sanction a été déterminée, les gestionnaires concernés sont censés être personnellement responsables de faire en sorte que la mesure soit effectivement appliquée, dans un délai maximum de 14 jours suivant la date à laquelle la décision de sanction a été rendue ;
 - v. Si un gestionnaire a un conflit d'intérêts en raison de relations personnelles ou familiales avec le survivant(e)s et/ou l'auteur de la violence, il doit en informer l'entreprise concernée et l'équipe de conformité (EC). L'entreprise sera tenue de désigner un autre gestionnaire qui n'a aucun conflit d'intérêts pour traiter les plaintes ;
 - vi. Veiller à ce que toute question liée aux VBG ou aux VCE justifiant une intervention policière soit immédiatement signalée aux services de police, au client et à la Banque mondiale.
17. Les gestionnaires qui ne traitent pas les incidents liés aux normes ESHS ou aux exigences HST, ou qui omettent de signaler les incidents liés aux VBG et aux VCE ou qui ne se conforment pas aux dispositions relatives aux VBG et aux VCE, peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires, qui seront déterminées et édictées par le PDG, le Directeur général

ou un gestionnaire de rang supérieur équivalent de l'entreprise. Ces mesures peuvent comprendre :

- i. L'avertissement informel ;
- ii. L'avertissement formel ;
- iii. La formation complémentaire ;
- iv. La perte d'un maximum d'une semaine de salaire ;
- v. La suspension de la relation de travail (sans solde), pour une période minimale d'un mois et une période maximale de six mois ;
- vi. Le licenciement.

18. En fin, le fait que les gestionnaires ou le PDG de l'entreprise omettent de répondre de manière efficace aux cas de violence liées aux normes environnementales et sociales, d'hygiène et de santé (ESHS) et d'hygiène et de santé au travail (HST), et de répondre aux violences basées sur le genre (VBG) et aux violences contre les enfants (VCE) sur le lieu de travail, peut entraîner des poursuites judiciaires devant les autorités nationales.

Je reconnais par la présente avoir lu le Code de conduite du gestionnaire ci-dessus, j'accepte de me conformer aux normes qui y figurent et je comprends mes rôles et responsabilités en matière de prévention et de réponse aux exigences liées à l'ESHS, à la HST, aux VBG et aux VCE. Je comprends que toute action incompatible avec le Code de conduite du gestionnaire ou le fait de ne pas agir conformément au présent Code de conduite du gestionnaire peut entraîner des mesures disciplinaires.

Signature : _____

Nom en toutes lettres : _____

Titre : _____

Date : _____

Code de conduite individuel

Mise en œuvre des normes ESHS et des exigences HST Prévention des violences basées sur le genre (VBG) et des violences contre les enfants (VCE)

Je soussigné, _____, reconnais qu'il est important de se conformer aux normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS), de respecter les exigences du projet en matière d'hygiène et de sécurité au travail (HST) et de prévenir les violences basées sur le genre (VBG) ainsi que les violences contre les enfants (VCE).

L'entreprise considère que le non-respect des normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) et des exigences d'hygiène et de sécurité au travail (HST), ou le fait de ne pas participer aux activités de lutte contre les violences basées sur le genre (VBG) ainsi que les violences contre les enfants (VCE) que ce soit sur le lieu de travail – dans les environs du lieu de travail, dans les campements de travailleurs ou dans les communautés avoisinantes – constitue une faute grave et il est donc passible de sanctions, de pénalités ou d'un licenciement éventuel. Des poursuites peuvent être engagées par la police contre les auteurs de VBG ou de VCE, le cas échéant.

Pendant que je travaillerai sur le projet, je consens à :

1. Assister et participer activement à des cours de formation liés aux normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS), et aux exigences en matière d'hygiène et de sécurité au travail (HST), au VIH/sida, aux VBG et aux VCE, tel que requis par mon employeur ;
2. Porter mon équipement de protection individuelle (EPI) à tout moment sur le lieu de travail ou dans le cadre d'activités liées au projet ;
3. Prendre toutes les mesures pratiques visant à mettre en œuvre le Plan de gestion environnementale et sociale des entrepreneurs (E-PGES) ;
4. Mettre en œuvre le Plan de gestion HST ;
5. Respecter une politique de tolérance zéro à l'égard de la consommation de l'alcool pendant le travail et m'abstenir de consommer des stupéfiants ou d'autres substances qui peuvent altérer mes facultés à tout moment ;
6. Laisser la police vérifier mes antécédents ;
7. Traiter les femmes, les enfants (personnes âgées de moins de 18 ans) et les hommes avec respect, indépendamment de leur race, couleur, langue, religion, opinion politique ou autre, origine nationale, ethnique ou sociale, niveau de richesse, invalidité, citoyenneté ou tout autre statut ;
8. Ne pas m'adresser envers les femmes, les enfants ou les hommes avec un langage ou un comportement déplacé, harcelant, abusif, sexuellement provocateur, dégradant ou culturellement inapproprié ;
9. Ne pas me livrer au harcèlement sexuel – par exemple, faire des avances sexuelles indésirées, demander des faveurs sexuelles ou adopter tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle, y compris les actes subtils d'un tel comportement (par exemple, regarder quelqu'un de haut en bas ; embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler ; donner des cadeaux personnels ; faire des commentaires sur la vie sexuelle de quelqu'un, etc.) ;

10. Ne pas m'engager dans des faveurs sexuelles – par exemple, faire des promesses ou subordonner un traitement favorable à des actes sexuels – ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou abusif ;
11. Ne pas participer à des contacts ou à des activités sexuelles avec des enfants – notamment à la sollicitation malveillante des enfants – ou à des contacts par le biais des médias numériques ; la méconnaissance de l'âge de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense ; le consentement de l'enfant ne peut pas non plus constituer un moyen de défense ou une excuse ;
12. A moins d'obtenir le plein consentement¹ de toutes les parties concernées, de ne pas avoir d'interactions sexuelles avec des membres des communautés avoisinantes ;
13. Envisager de signaler par l'intermédiaire des mécanismes des plaintes et des doléances ou à mon gestionnaire tout cas présumé ou avéré de VBG ou de VCE commis par un collègue de travail, que ce dernier soit ou non employé par mon entreprise, ou toute violation du présent Code de conduite.

En ce qui concerne les enfants âgés de moins de 18 ans :

14. Dans la mesure du possible, m'assurer de la présence d'un autre adulte au moment de travailler à proximité d'enfants.
15. Ne pas inviter chez moi des enfants non accompagnés sans lien de parenté avec ma famille, à moins qu'ils ne courent un risque immédiat de blessure ou de danger physique ;
16. Ne pas utiliser d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou tout autre support pour exploiter ou harceler des enfants ou pour accéder à de la pornographie infantile (voir aussi la section « Utilisation d'images d'enfants à des fins professionnelles » ci-dessous) ;
17. M'abstenir de châtiments corporels ou de mesures disciplinaires à l'égard des enfants ;
18. M'abstenir d'engager des enfants dont l'âge est inférieur à 14 ans pour le travail domestique ou pour tout autre travail, à moins que la législation nationale ne fixe un âge supérieur ou qu'elle ne les expose à un risque important de blessure ;
19. Me conformer à toutes les législations locales pertinentes, y compris les lois du travail relatives au travail des enfants et les politiques de sauvegarde de la Banque mondiale sur le travail des enfants et l'âge minimum ;
20. Prendre les précautions nécessaires au moment de photographier ou de filmer des enfants (se référer à l'Annexe 2 pour de plus amples détails).

Utilisation d'images d'enfants à des fins professionnelles

Au moment de photographier ou de filmer un enfant à des fins professionnelles, je dois :

21. Avant de photographier ou de filmer un enfant, évaluer et m'efforcer de respecter les traditions ou les restrictions locales en matière de reproduction d'images personnelles ;
22. Avant de photographier ou de filmer un enfant, obtenir le consentement éclairé de l'enfant et d'un parent ou du tuteur ; pour ce faire, je dois expliquer comment la photographie ou le film sera utilisé ;

¹ Le terme « **consentement** » se définit comme le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne de faire quelque chose. 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 prévoit 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.

23. Veiller à ce que les photographies, films, vidéos et DVD présentent les enfants de manière digne et respectueuse, et non de manière vulnérable ou soumise ; les enfants doivent être habillés convenablement et ne pas prendre des poses qui pourraient être considérées comme sexuellement suggestives ;
24. M'assurer que les images sont des représentations honnêtes du contexte et des faits ;
25. Veiller à ce que les étiquettes des fichiers ne révèlent pas de renseignements permettant d'identifier un enfant au moment d'envoyer des images par voie électronique.

Sanctions

Je comprends que si je contreviens au présent Code de conduite individuel, mon employeur prendra des mesures disciplinaires qui pourraient inclure :

1. L'avertissement informel ;
2. L'avertissement formel ;
3. La formation complémentaire ;
4. La perte d'au plus une semaine de salaire ;
5. La suspension de la relation de travail (sans solde), pour une période minimale d'un mois et une période maximale de six mois ;
6. Le licenciement.
7. La dénonciation à la police, le cas échéant.

Je comprends qu'il est de ma responsabilité de m'assurer que les normes environnementales, sociales, de santé et de sécurité sont respectées. Que je me conformerai au Plan de gestion de l'hygiène et de sécurité du travail. Que j'éviterai les actes ou les comportements qui pourraient être interprétés comme des VBG et des VCE. Tout acte de ce genre constituera une violation du présent Code de conduite individuel. Je reconnais par les présentes avoir lu le Code de conduite individuel précité, j'accepte de me conformer aux normes qui y figurent et je comprends mes rôles et responsabilités en matière de prévention et d'intervention dans les cas liés aux normes ESHS et aux exigences HST, aux VBG et aux VCE. Je comprends que tout acte incompatible avec le présent Code de conduite individuel ou le fait de ne pas agir conformément au présent Code de conduite individuel pourrait entraîner des mesures disciplinaires et avoir des répercussions sur mon emploi continu.

Signature : _____

Nom en toutes lettres : _____

Titre : _____

Date : _____

Code de conduite de l'entreprise

Mise en œuvre des normes ESHS et HST Prévention des violences basées sur le genre et des violences contre les enfants

L'entreprise s'engage à s'assurer que le projet soit mis en œuvre de manière à limiter au minimum tout impact négatif sur l'environnement local, les collectivités et ses travailleurs. Pour ce faire, l'entreprise respectera les normes environnementales, sociales, de santé et de sécurité (ESHS) et veillera à ce que les normes appropriées d'hygiène et de sécurité au travail (HST) soient respectées. L'entreprise s'engage également à créer et à maintenir un environnement dans lequel la violence basée sur le genre (VBG) et la violence contre les enfants (VCE) n'aient pas lieu – elles ne seront tolérées par aucun employé, sous-traitant, fournisseur, associé ou représentant de l'entreprise.

Par conséquent, pour s'assurer que toutes les personnes impliquées dans le projet soient conscientes de cet engagement, l'entreprise s'engage à respecter les principes fondamentaux et les normes minimales de comportement suivants, qui s'appliqueront sans exception à tous les employés, associés et représentants de l'entreprise, y compris les sous-traitants et les fournisseurs :

Généralités

1. L'entreprise - et par conséquent tous les employés, associés, représentants, sous-traitants et les fournisseurs - s'engage à respecter toutes les lois, règles et réglementations nationales pertinentes.
2. L'entreprise s'engage à mettre intégralement en œuvre son « Plan de gestion environnementale et sociale des entrepreneurs » (E-PGES).
3. L'entreprise s'engage à traiter les femmes, les enfants (personnes de moins de 18 ans) et les hommes avec respect, indépendamment de leur race, couleur, langue, religion, opinion politique ou autre, origine nationale, ethnique ou sociale, niveau de richesse, handicap, citoyenneté ou tout autre statut. Les actes de VBG et de VCE constituent une violation de cet engagement.
4. L'entreprise s'assure que les interactions avec les membres de la communauté locale aient lieu dans le respect et en absence de discrimination.
5. Du langage et du comportement qui soient avilissants, menaçants, harcelants, injurieux, inappropriés ou provocateurs sur le plan culturel ou sexuel sont interdits parmi tous les employés, associés et représentants de l'entreprise, y compris les sous-traitants et les fournisseurs.
6. L'entreprise suivra toutes les instructions de travail raisonnables (y compris celles qui concernent les normes environnementales et sociales).
7. L'entreprise protégera les biens et veillera à leur bonne utilisation (par exemple, interdire le vol, la négligence ou le gaspillage).

Hygiène et sécurité

8. L'entreprise veillera à ce que le plan de gestion de l'hygiène et de la sécurité au travail (HST) du projet soit efficacement mis en œuvre par le personnel de l'entreprise, ainsi que par les sous-traitants et les fournisseurs.
9. L'entreprise s'assurera que toutes les personnes sur le chantier portent l'Équipement de Protection Individuel (EPI) approprié comme prescrit, afin de prévenir les accidents évitables et de signaler les conditions ou les pratiques qui posent un risque pour la sécurité ou qui menacent l'environnement.
10. L'entreprise :

- i. Interdira la consommation d'alcool pendant le travail ;
 - ii. Interdira l'usage de stupéfiants ou d'autres substances qui peuvent altérer les facultés à tout moment.
11. L'entreprise veillera à ce que des installations sanitaires adéquates soient à disposition des travailleurs sur le site et dans tous les logements des travailleurs du projet.

Violences basées sur le genre et violences contre les enfants

12. Les actes de VBG et de VCE constituent une faute grave et peuvent donc donner lieu à des sanctions, y compris des pénalités et/ou le licenciement, et, le cas échéant, le renvoi à la police pour la suite à donner.
13. Toutes les formes de VBG et de VCE, y compris la sollicitation des enfants, sont inacceptables, qu'elles aient lieu sur le lieu de travail, dans les environs du lieu de travail, dans les campements de travailleurs ou dans la communauté locale.
- i. Harcèlement sexuel - par exemple, il est interdit de faire des avances sexuelles indésirées, de demander des faveurs sexuelles, ou d'avoir un comportement verbal ou physique à connotation sexuelle, y compris des actes subtils.
 - ii. Faveurs sexuelles — par exemple, il est interdit de promettre ou de réaliser des traitements de faveurs conditionnés par des actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou d'exploitation.
14. Tout contact ou activité sexuelle avec des enfants de moins de 18 ans, y compris par le biais des médias numériques, est interdit. La méconnaissance de l'âge de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense. Le consentement de l'enfant ne peut pas non plus constituer un moyen de défense ou une excuse.
15. À moins qu'il n'y ait consentement² sans réserve de la part de toutes les parties impliquées dans l'acte sexuel, les interactions sexuelles entre les employés de l'entreprise (à quelque niveau que ce soit) et les membres des communautés environnantes sont interdites.
16. Outre les sanctions appliquées par l'entreprise, des poursuites judiciaires à l'encontre des auteurs d'actes de VBG ou de VCE seront engagées, le cas échéant.
17. Tous les employés, y compris les bénévoles et les sous-traitants, sont fortement encouragés à signaler les actes présumés ou réels de VBG et/ou de VCE commis par un collègue, dans la même entreprise ou non. Les rapports doivent être présentés conformément aux Procédures d'allégation d'actes de VBG et de VCE du projet.
18. Les gestionnaires sont tenus de signaler les actes présumés ou avérés de VBG et/ou de VCE et d'agir en conséquence, car ils ont la responsabilité du respect des engagements de l'entreprise et de tenir leurs subordonnés directs pour responsables de ces actes.

Mise en œuvre

Pour veiller à ce que les principes énoncés ci-dessus soient efficacement mis en œuvre, l'entreprise s'engage à faire en sorte que :

19. Tous les gestionnaires signent le « Code de conduite des gestionnaires » du projet, qui présente dans le détail leurs responsabilités, et consiste à mettre en œuvre les engagements de l'entreprise et à faire respecter les obligations du « Code de conduite individuel ».
20. Tous les employés signent le « Code de conduite individuel » du projet confirmant leur engagement à respecter les normes ESHS et HST, et à ne pas entreprendre des activités entraînant les VBG ou les VCE.

² Le **consentement** se définit comme le choix libre qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire 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 prévoit 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.

21. Les Codes de conduite de l'entreprise et individuels doivent être affichés bien en vue dans les campements de travailleurs, dans les bureaux et dans les lieux publics de l'espace de travail. Les exemples de ces espaces sont les aires d'attente, de repos et d'accueil des sites, les cantines et les centres de santé.
22. Les copies affichées et distribuées du Code de conduite de l'entreprise et du Code de conduite individuel doivent être traduites dans la langue appropriée utilisée dans les zones du chantier ainsi que dans la langue maternelle de tout personnel international.
23. Une personne désignée doit être nommée « Point focal » de l'entreprise pour le traitement des questions de VBG et de VCE, y compris pour représenter l'entreprise au sein de l'Equipe de Conformité (EC) contre les VBG et les VCE, qui est composée de représentants du client, de l'entrepreneur/des entrepreneurs, du consultant en supervision et du(des) prestataire(s) de services locaux.
24. En consultation avec de l'Equipe de conformité (EC), un Plan d'action efficace doit être élaboré, ce dernier doit comprendre au minimum les dispositions suivantes :
 - i. La **Procédure d'allégation des incidents de VBG et de VCE** pour signaler les incidents de VBG et de VCE par le biais du Mécanisme de règlement des plaintes (Section 4.3 Plan d'action) ;
 - ii. Les **mesures de responsabilité et confidentialité** pour protéger la vie privée de tous les intéressés (Section 4.4 Plan d'action) ; et
 - iii. Le **Protocole d'intervention** applicable aux survivant(e)s et aux auteurs de VBG et de VCE (Section 4.7 Plan d'action).
25. L'entreprise doit mettre en œuvre de manière efficace le Plan d'action Violences Basées sur le Genre (VBG) et Violences contre les Enfants (VCE) final convenu, en faisant part à l'Equipe de conformité (EC) d'éventuels améliorations et de mises à jour, le cas échéant.
26. Tous les employés doivent suivre un cours d'orientation avant de commencer à travailler sur le chantier pour s'assurer qu'ils connaissent les engagements de l'entreprise à l'égard des normes ESHS et HST, ainsi que des Codes de conduite sur les Violences Basées sur le Genre (VBG) et Violences contre les Enfants (VCE) du projet.
27. Tous les employés doivent suivre un cours de formation obligatoire une fois par mois pendant toute la durée du contrat, à partir d'une première formation au moment de l'entrée en service avant le début des travaux, afin de renforcer la compréhension des normes ESHS et HST du projet et du Code de conduite VBG et VCE.

Je reconnais par les présentes avoir lu le Code de conduite de l'entreprise ci-dessus et j'accepte, au nom de l'entreprise, de me conformer aux normes qui y figurent. Je comprends mon rôle et mes responsabilités d'appuyer les normes d'hygiène et sécurité au travail (HST) et les normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) du projet, et de prévenir et combattre les actes de VBG et de VCE. Je comprends que toute action incompatible avec le présent Code de conduite de l'entreprise ou le fait de ne pas agir conformément au présent Code de conduite de l'entreprise peut entraîner des mesures disciplinaires.

Nom de l'entreprise : _____

Signature : _____

Nom en toutes lettres : _____

Titre : _____

Date : _____