

REPUBLIQUE DU BURUNDI



**MINISTERE DES FINANCES, DU BUDGET ET DE LA PLANIFICATION
ECONOMIQUE**

PROJET D'EMPLOI ET DE TRANSFORMATION ECONOMIQUE (P176396)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

RAPPORT FINAL

BUJUMBURA, Mars 2023

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	i
LISTE DES FIGURES.....	iii
LISTE DES TABLEAUX.....	iii
ABBREVIATIONS.....	iv
CHAPITRE I. INTRODUCTION.....	1
1.1. Description du projet.....	1
1.1.1. Objectifs de développement du Projet.....	1
1.1.2. Composantes du projet.....	1
1.1.3. Modalités de mise en œuvre du projet.....	3
1.2. Norme environnementale et sociale de la Banque mondiale sur l'engagement des parties prenantes (NES n°10).....	3
1.3. Objectifs et portée de ce plan d'engagement des parties prenantes.....	3
CHAPITRE II : ENGAGEMENT ANTÉRIEUR DES PARTIES PRENANTES.....	6
CHAPITRE III : IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	8
3.1. Identification des parties prenantes.....	8
3.1.1. Parties touchées par le projet.....	9
3.1.2. Autres parties intéressées.....	10
3.1.3. Individus et groupes défavorisés/vulnérables.....	11
3.2. Analyse des besoins d'engagement des parties prenantes.....	11
3.3. Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes.....	19
CHAPITRE IV: PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES.....	21
4.1. Objectif et calendrier de l'engagement des parties prenantes.....	21
4.2. Stratégie proposée pour la sensibilisation et la divulgation d'informations.....	21
4.2.1. Méthodes de consultation.....	28
4.2.2. Communication de masse/ médias sociaux.....	31
4.2.3. Matériel de communication.....	31
4.2.4. Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables.....	31
4.3. Ligne de temps.....	32
CHAPITRE V : ROLES ET RESPONSABILITES.....	34
5.1. Ressources.....	34
5.2. Rôles et responsabilités.....	35
CHAPITRE VI : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES/RECLAMATIONS.....	37

6.1. Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS	37
6.2. Description du Mécanisme de Gestion de Plaintes/réclamations.....	38
6.3. Accès à l'information	39
6.4. Voies d'admission des plaintes/réclamations.....	40
6.5. Administration des plaintes/réclamations.....	40
6.6. Rapports sur les plaintes/réclamations et les réactions des bénéficiaires.....	45
6.7. Journal des plaintes/réclamations	45
6.8. Suivi et rapports sur les plaintes	45
6.9. Plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS)	46
6.9.1. Définitions	49
6.9.2. Procédure EAS/HS.....	52
6.9.3. Traitement, résolution et clôture de la plainte.....	54
CHAPITRE VII: SUIVI ET RAPPORTS.....	59
7.1. Rapports de suivi pendant la mise en œuvre des activités.....	59
7.2. Implication des parties prenantes dans les activités de suivi	61
7.3. Rendre compte (redevabilité) aux groupes de parties prenantes.....	61
ANNEXES:	64
Annexe 1 - Formulaire de doléances du projet.....	65
Annexe 2. Fiches relatives aux plaintes de eas/hs.....	66
Annexe 3. Objectifs et exigences spécifiques de la Norme Environnementale et Sociale N°10 (NES n°10	79

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Organigramme du MGP y compris les cas de VBG,EAS/HS.....	44
Figure 2: Schéma complémentaire pour la gestion des plaintes liées aux EAS/HS	48

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Personnes touchées par le projet	9
Tableau 2: Résumé des besoins des parties prenantes du projet.....	16
Tableau 3: Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes	19
Tableau 4: Stratégie proposée pour la divulgation d'informations	24
Tableau 5: Stratégie proposée pour les consultations.....	29
Tableau 6: Calendrier des phases du projet.....	33
Tableau 7: Budget Estimatif pour le PMPP	34
Tableau 8: Rôles et responsabilités.....	35
Tableau 9: Indicateurs de suivi.....	59

ABBREVIATIONS

ADB	Agence de Développement du Burundi
BM	Banque mondiale
BRB	Banque de la République du Burundi
CES	Cadre environnemental et social
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
COVID-19	Coronavirus Desease-19
EAS /HS	Exploitation et Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel
NES	Normes environnementales et sociales (de la Banque mondiale)
CFCIB	Chambre de Fédération du Commerce et de d'Industrie du Burundi
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
M&E	Suivi et évaluation
MPME	Micro-Petites et Moyennes Entreprises
PAP	Personne affectée par le projet
PIB	Produit Intérieur Brut
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
RDC	République Démocratique du Congo
UCP	Unité de gestion de projet

CHAPITRE I. INTRODUCTION

1.1. Description du projet

1.1.1. Objectifs de développement du Projet.

L'objectif de développement du projet (ODP) d'Emploi et de Transformation Economique (PRETE) est d'améliorer l'accès des MPME au financement et aux marchés, en particulier pour les MPME appartenant à des femmes et des réfugiés, et d'accroître la création d'emplois par les MPME dans les chaînes de valeur ciblées. Le projet devrait atteindre cet objectif en s'attaquant aux obstacles liés à la création d'emplois générés par le secteur privé et à la transformation économique des entreprises locales.

Le projet aidera les MPME à se remettre de l'impact de la pandémie, à accroître leur résilience, tout en favorisant la durabilité climatique et l'inclusion des femmes et des réfugiés. Le projet s'attaquera aux obstacles de développement des MPME et ciblera les secteurs à fort impact, notamment l'agro-industrie, les services à valeur ajoutée axés sur les services numériques et les services financiers qui représentent la moitié du Produit Intérieur Brut (PIB) du Burundi et peuvent atténuer une partie de la fragilité. Ses interventions seront également focalisées sur les facteurs liés à l'inclusion, à la création d'emplois, à la sécurité alimentaire, aux populations déplacées et aux communautés d'accueil. Les services financiers inclusifs et les secteurs agroalimentaires ont le potentiel de créer des emplois dans les milieux urbains et ruraux, avec un impact particulièrement fort sur l'autonomisation économique des femmes et des jeunes

Pour atteindre son objectif de développement, le projet déploiera une combinaison d'interventions qui se renforcent mutuellement.

1.1.2. Composantes du projet

Le présent projet s'articule sur 4 composantes à savoir :

Composante 1. Accès des MPME aux marchés et développement de la chaîne de valeur

L'objectif de la composante est de soutenir le développement et la mise à niveau des MPME dans les chaînes de valeur ciblées, de les relier aux marchés nationaux, régionaux et internationaux, et de favoriser l'intégration de la chaîne de valeur et le transfert de technologie. Cette composante (i) renforcera les capacités des MPME dans les chaînes de valeur ciblées pour améliorer les normes de qualité, ajouter de la valeur aux produits et accéder à des marchés à plus forte valeur ajoutée; ii) améliorer l'accès des MPME aux services, aux infrastructures productives et aux actifs; iii) améliorer l'intégration des MPME dans les chaînes de valeur locales et internationales et l'accès aux marchés. La sélection des chaînes de valeur se concentrera sur l'agro-industrie et les industries de services, en particulier les services numériques et le tourisme, afin d'identifier les opportunités de valeur ajoutée, le potentiel d'exportation, la création d'emplois, le renforcement du climat

Cette composante est sous-tendue par 3 sous-composantes à savoir :

a) La sous-composante 1.1 élargira l'accès des MPME à des infrastructures productives durables, y compris numériques;

b) La sous-composante 1.2 appuiera la modernisation des MPME, y compris les technologies numériques et intelligentes face au climat; et

c) La sous-composante 1.3 financera des programmes de développement des fournisseurs et de création de liens.

Avec cette sous composante, des campagnes de sensibilisation et de recrutement ciblant spécifiquement les femmes bénéficiaires seront réalisées pour garantir leur forte participation au projet et toutes les activités seront conçues pour combler les écarts entre les sexes. La composante accordera la priorité au soutien aux chaînes de valeur où la plupart des participants sont des femmes, et elle encouragera le passage des femmes entrepreneurs dans des secteurs à plus forte rentabilité traditionnellement dominés par les hommes.

Composante 2. Renforcer l'infrastructure de crédit, soutenir l'adoption de services financiers numériques et améliorer l'accès au financement pour les MPME

Les activités de cette composante s'articuleront autour des trois sous-composantes suivantes :

a) Renforcer l'infrastructure du crédit (registre des garanties mobilières et activités d'évaluation du crédit);

b) Mettre au point des mécanismes et des instruments pour améliorer l'accès des MPME au crédit; et

c) Adopter des services financiers numériques pour améliorer l'inclusion financière des MPME et leur accès au financement.

Composante 3. Soutien à un environnement favorable aux entreprises et au climat d'investissement

L'objectif de cette composante est de soutenir la mise en œuvre des réformes visant à améliorer l'environnement favorable aux entreprises, en mettant l'accent sur: i) la mise en œuvre de réformes qui soutiennent la création et la croissance des MPME, en particulier appartenant à des femmes dans des secteurs à fort potentiel de valeur ajoutée, de croissance résiliente au changement climatique et de création d'emplois, et (et ii) le développement institutionnel des principaux organismes responsables des MPME et du développement du secteur privé. Cette composante inclura systématiquement les questions transversales ciblées par le projet (changement climatique, genre et réfugiés). Les activités s'articuleront autour de deux sous-composantes :

a) Sous-composante 3.1: Soutenir les réformes de l'environnement des entreprises et la promotion de l'investissement

b) Sous-composante 3.2 : Renforcement des capacités institutionnelles pour l'appui aux MPME et le développement du secteur privé.

Composante 4. Composante d'intervention d'urgence

Il s'agit d'une composante en rapport avec l'intervention d'urgence en cas de nécessité. Cela permettra une réaffectation rapide des fonds non engagés en cas d'urgence éligible.

1.1.3. Modalités de mise en œuvre du projet

En vue d'assurer une bonne coordination et supervision de la mise en œuvre des activités du présent projet, il s'avère indispensable de mettre en place un dispositif institutionnel approprié capable de jouer ce rôle. Ainsi, en termes de modalités de mise en œuvre des activités du projet, le Ministère des Finances, du Budget et de la Planification économique agira à titre de représentant de l'emprunteur pour veiller à ce que les institutions d'exécution s'acquittent convenablement de leurs responsabilités respectives pendant la mise en œuvre du projet.

En outre, un comité de Pilotage sera mis en place et sera composé des membres du Conseil d'administration de l'Agence de Développement du Burundi élargi à d'autres acteurs clés du projet tels que la Banque de la République du Burundi ainsi que d'autres parties prenantes du secteur public, de la société civile et du secteur privé y compris des femmes chefs d'entreprise et des représentants des réfugiés.

L'Agence de Développement du Burundi (ADB) quant à elle hébergera l'Unité de Coordination du Projet (UCP), le Secrétariat du Comité de Pilotage et assurera la supervision du projet et sa gestion quotidienne.

De même, il sera procédé à la mise en place d'une Unité de Coordination du Projet (UCP) qui sera composée d'un coordonnateur de projet, de spécialistes fiduciaires (gestion financière et passation des marchés), de spécialistes des garanties (environnementales et sociales), d'un(e) spécialiste en Violences Basées sur le Genre (VBG) et du genre et inclusion sociale, des spécialistes techniques (au moins un par composante) et de spécialistes pour couvrir d'autres fonctions de l'Unité de Coordination du Projet telles que le suivi et l'évaluation, la communications, etc.

1.2. Norme environnementale et sociale de la Banque mondiale sur l'engagement des parties prenantes (NES n°10)

Les opérations et activités pour lesquelles un financement de projet d'investissement de la Banque mondiale est sollicité après le 1^{er} octobre 2018, relèvent de l'application du Cadre environnemental et social (CES) de la Banque Mondiale. Ce dernier comprend 10 normes environnementales et sociales (NES), qui définissent les exigences obligatoires pour l'emprunteur et le projet. La norme NES n°10 vise "*l'engagement des parties prenantes et la divulgation d'informations*". Les dispositions des normes doivent être lues conjointement avec les autres normes environnementales et sociales applicables. Les détails sur les objectifs et exigences spécifiques de cette norme sont développés en annexe 3.

1.3. Objectifs et portée de ce plan d'engagement des parties prenantes

Dans le cadre de la NES n°10, un plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) doit être élaboré pour définir les principes et les procédures d'implication des parties prenantes d'une manière qui soit cohérente avec la NES n°10 et mise en œuvre de manière proportionnée à la nature et à l'échelle du projet et de ses risques et impacts potentiels.

Le PMPP décrit le calendrier et les méthodes d'engagement de l'Emprunteur avec les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, comme convenu avec la Banque, en distinguant les Parties touchées par le projet et les autres parties intéressées. Il décrit également la gamme et le calendrier des informations à communiquer aux Parties touchées par le projet et aux autres parties intéressées, ainsi que le type d'informations à leur demander. Selon la NES n°10, les informations seront communiquées dans les langues locales pertinentes et d'une manière accessible et culturellement appropriée, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes qui peuvent être affectés de manière différentielle ou disproportionnée par le projet ou des groupes de la population ayant des besoins d'information spécifiques. Au Burundi, ces informations seront communiquées dans la langue nationale, le Kirundi, et en français selon le besoin.

Les emprunteurs sont également tenus d'élaborer dans le cadre de ce même plan une procédure de traitement et de réponse aux plaintes (mécanisme de doléance pour recevoir et faciliter la résolution des préoccupations et des doléances des PAPs). Il est ensuite tenu de mettre en œuvre le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) sensible aux aspects EAS/HS et de répondre aux préoccupations et aux plaintes des Parties touchées par le projet en temps opportun. Afin de permettre la prise en compte des préoccupations et des problèmes des parties prenantes au cours de la phase de planification du projet, un mécanisme de gestion de plaintes entièrement fonctionnel est élaboré et présenté en détail au chapitre 7.

Le PMPP sera mis à jour périodiquement si nécessaire. Il doit également être mis à jour si les circonstances liées à l'architecture du projet changent de manière significative. Cela inclut des changements dans l'importance des groupes de parties prenantes identifiés, la répartition des risques et des responsabilités entre les parties prenantes institutionnelles, etc.

Afin de respecter les approches de bonnes pratiques, le projet appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- *Ouverture et approche précoce et axée sur le cycle de vie* : les consultations publiques relatives au projet seront organisées tout au long du cycle de vie, à commencer par la planification du projet, et seront menées de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;
- *Participation et retour d'information en connaissance de cause* : les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles sous une forme appropriée ; des possibilités sont prévues pour communiquer le retour d'information des parties prenantes, pour analyser les commentaires et les préoccupations et y répondre ;
- *Inclusivité et sensibilité* : l'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication, établir des relations efficaces et sensibiliser les méthodes d'engagement adaptées aux besoins, aux attentes et aux divergences des différents groupes et individus concernés. Le processus de participation au projet est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à s'impliquer dans le processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de participation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, notamment les

femmes, les jeunes, les personnes âgées et les sensibilités culturelles des divers groupes ethniques.

- *Gestion adaptative de l'engagement* : les stratégies d'engagement doivent être adaptées si les attentes des différentes parties prenantes ne correspondent pas (par exemple, les institutions et les ONG) ou si la stratégie présente des lacunes dans la sollicitation et la mise en œuvre du retour d'information pour diverses raisons (transparence insuffisante, format inapproprié, etc.).

CHAPITRE II : ENGAGEMENT ANTÉRIEUR DES PARTIES PRENANTES

Conformément à la NES n°10, il a été procédé à l'organisation des consultations à l'endroit des différentes des parties prenantes au projet.

Ainsi, en dates du 03 et 04/06/2022, ces consultations ont été effectuées dans la zone du projet par l'ADB conjointement avec la Banque Mondiale. Il a été question d'informations et d'échanges avec les représentants des MPME relevant du secteur de l'agro-Industrie (un des secteurs prioritaires identifiés dans le cadre du projet PRETE) dans la province de Bubanza et de Cibitoke. Les discussions ont porté sur la nature du projet en préparation et sur les différentes contraintes rencontrées par ces parties prenantes en matière d'investissements, d'accès au crédit et aux marchés d'écoulement des produits, et des solutions envisagées pour surmonter ces obstacles au développement de leurs entreprises respectives. Parmi les MPME visitées, il y a lieu de citer une coopérative piscicole dans la commune Gihanga en province Bubanza. Cette coopérative comprend 300 hommes et 150 femmes. Elle possède 20 étangs piscicoles. L'autre entreprise visitée au cours de cette descente est celle de RUGOFARM dans la province de Cibitoke en commune Rugombo. Elle fabrique des huiles essentielles à base de la plante « Patchouli » cultivée par les coopératives de Mparambo en commune Rugombo.

Chaque entreprise visitée était représentée par son comité exécutif composé par 5 membres dont 2 femmes.

Il importe aussi de signaler que d'autres consultations au niveau élargi ont été organisées à travers la tenue des ateliers par ADB. Ces consultations ont été organisées à Bujumbura en dates du 20 et 21/02/2023. Les consultations ont réuni les représentants des institutions publiques intéressés par le projet et les représentants du secteur privé. Les institutions publiques invitées étaient notamment celles du Ministère de la Justice, la Banque de la République du Burundi, du Tribunal de commerce, de l'Office Burundais des Mines et celles de l'ADB. Le secteur privé était représenté par les entreprises relevant beaucoup plus de l'agro-industrie. Les participants étaient de 15 personnes dont 6 femmes. Au cours de ces séances, il a été question d'informer et d'échanger sur les composantes, les activités et les modalités de mise en œuvre des activités du projet ainsi que sur les bénéficiaires potentiels du projet. Les points saillants ressortis de ces consultations portent sur les aspects ci-après :

- Souhait manifeste que le projet puisse démarrer dans les meilleurs délais compte tenu de son importance au niveau socio-économique ;
- Faible production enregistrée par les MPME évoluant dans le secteur de l'agro-industrie suite au manque de la matière première dû au problème d'accès aux intrants ;
- Implication effective des bénéficiaires (MPME) du projet dans la mise en œuvre des activités du projet
- Nécessité d'organisation régulières de ces consultations à l'endroit de ces différentes parties prenantes à chaque nouvelle étape franchie en ce qui est de l'avancement du projet ;
- Nécessité de renforcement des capacités des différentes parties prenantes en matières de nouvelles technologies relatives aux activités entreprises par les MPME surtout pour celles

des femmes. Ce besoin de renforcement des capacités a été aussi exprimé en ce qui est en rapport avec les aspects de sauvegarde environnementale et sociale ;

- Besoin d'acquisition de l'emploi pour les jeunes
- Adoption d'une nette transparence dans le ciblage des groupes vulnérables dont les femmes bénéficiaires des appuis du projet.

Ces thèmes ont été intégrés dans le PMPP en les insérant dans les informations qui seront diffusés lors des différentes consultations qui seront organisées. Ils ont été aussi retenus comme points faisant partie des besoins en renforcement des capacités des différentes parties prenantes.

Il est à noter que d'autres consultations seront organisées tout le long du cycle de vie du présent projet pour identifier et tenir informer les différentes parties prenantes sur les différentes étapes qui auront été franchies afin de leur permettre de participer activement et d'émettre des commentaires nécessaires au moment opportun.

CHAPITRE III : IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1. Identification des parties prenantes

L'identification et la cartographie des parties prenantes facilitent le ciblage des mécanismes d'engagement et la compréhension des objectifs, des intérêts et des incitations des principales parties prenantes. Pour les consultations, les parties prenantes représentatives, y compris les représentants des groupes marginalisés et vulnérables, doivent être identifiées aux niveaux national, régional et local, selon le cas. Il est à noter que le ciblage de tels groupe doit suivre une démarche participative et ascendante. Pour plus de transparence, ce ciblage devra être sanctionné par une validation publique des listes de ces groupes. C'est de cette manière que les groupes cibles et les champions devront être identifiés. Les principes sous-jacents, tels qu'exposés dans la section méthodologie, comme l'inclusion et la représentation, peuvent être influencés par la capacité d'adhésion aux opportunités et la volonté des groupes cibles identifiés à s'engager.

La NES n°10, lu conjointement avec la NES n°1, reconnaît les catégories suivantes de parties prenantes :

- a. **Parties touchées par le projet.** Il s'agit des personnes susceptibles d'être touchées par le projet en raison d'impacts réels ou de risques potentiels sur leur environnement physique, leur santé, leur sécurité, leurs pratiques culturelles, leur bien-être ou leurs moyens de subsistance. Ces parties prenantes peuvent être des individus ou des groupes, y compris les bénéficiaires directs du projet et les communautés locales. Il s'agit des individus ou des ménages les plus susceptibles d'observer/de ressentir les changements résultant des impacts environnementaux et sociaux, y compris les risques EAS/HS du projet.
- b. **Autres parties intéressées (PAI) :** individus, groupes ou organisations ayant un intérêt dans le projet, que ce soit en raison de sa localisation, de ses caractéristiques, de ses impacts ou de questions liées à l'intérêt public. Par exemple, ces parties peuvent inclure des régulateurs, des fonctionnaires, le secteur privé, la communauté scientifique, des universitaires, des syndicats, des organisations de femmes, d'autres organisations de la société civile et des groupes culturels. L'identification des parties prenantes a été élargie à une zone plus large que celle qui sera affectée par le projet, puisque les lieux n'ont pas tous été identifiés et que des détails importants des activités du projet sont encore en cours d'élaboration.
- c. **Individus ou groupes défavorisés/vulnérables.** Il s'agit des personnes qui risquent le plus d'être affectées négativement par les impacts du projet et/ou qui sont plus limitées que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages du projet. Ces personnes ou groupes sont également plus susceptibles d'être exclus ou incapables de participer pleinement au processus de consultation général et, en tant que tels, peuvent avoir besoin de mesures spécifiques et/ou d'une assistance pour y parvenir. Ces mesures tiendront compte des considérations liées au genre, à l'âge, y compris des personnes âgées et des mineurs, et notamment des circonstances dans lesquelles ils peuvent être séparés de leur famille, de la communauté ou d'autres personnes dont ils dépendent.

3.1.1. Parties touchées par le projet

Il est ici question d'identifier les individus, groupes, communautés locales, les femmes et filles mères membres des coopératives, les femmes réfugiées et autres parties prenantes qui peuvent être directement ou indirectement affectés par le projet, positivement ou négativement. Parmi ces les différentes parties prenantes clés, il y a notamment :

- (a) MPMEs ;
- (b) Fournisseurs d'infrastructure productive (50);
- (c) Acheteurs principaux (20) ; et
- (d) Institutions financières.

Le PMPP doit se concentrer particulièrement sur les personnes directement et négativement affectées par les activités du projet. Il doit aussi cartographier les zones d'impact en plaçant les communautés affectées dans une zone géographique peut aider à définir ou à affiner la zone d'influence du projet. Etant donné que le projet est encore en préparation, ces zones ne sont pas encore connues. Il advient donc que le présent PMPP sera complété une fois que ces zones seront déterminées. Le PMPP doit aussi identifier les autres personnes qui pensent être affectées et qui auront besoin d'informations supplémentaires pour comprendre les limites des impacts du projet.

Tableau 1: Personnes touchées par le projet

Activité	Zone d'impact	PAP
Appui aux infrastructures productives	Sites retenus pour abriter ces infrastructures	Membres des associations et des coopératives de production et de commercialisation
		Membres des associations et des entreprises des femmes et filles célibataires
		Femmes réfugiées
		Communauté locale riveraine de la zone d'intervention des activités d'appui aux infrastructures productives
Appui aux activités d'intensification agricoles (augmentation de la production)	Terrains en exploitation	Propriétaires des terrains organisés en coopératives
		Associations des femmes et filles
		Femmes réfugiées
		Autres groupes vulnérables comme les personnes vivant avec handicap, la population Batwa, les jeunes défavorisés, les personnes âgées
Population riveraine des exploitations agricoles soutenues		
Appui en équipements	Sites de conservation des équipements	Membres des MPME dont celles des femmes et des filles

Appui à l'accès aux marchés	Lieux d'écoulement des marchandises	Petits commerçants détaillants Populations riveraines suite à la pollution due aux déchets
		Petits exploitants agricoles dont les femmes et les filles
Appui à l'accès aux crédits	Sites où se déroulent les activités financées avec les crédits	Associations et coopératives travaillant dans l'informel
Octroi des subventions aux entreprises	Sites où se déroulent les activités financées avec ces subventions	Associations et entreprises dont celle dirigées par des femmes et filles
Elaboration et mise en œuvre des plans d'affaire	Sites où se dérouleront les activités développées dans les plans d'affaires	Population riveraine (communauté) des zones où se dérouleront les interventions proposées dans les plans d'affaire
Mise en place d'une plateforme [numérique] pour le dialogue public-privé modérée par l'ADB	Site abritant la plateforme mise en place	MPME dont celles dirigées par des femmes et des filles
Formation sur les questions relatives à l'adaptation aux risques du changement climatique dans leur secteur de l'agro-industrie	Zones où opèrent les bénéficiaires de ces formations	MPME dont celles dirigées par des femmes et des filles
		Associations des femmes réfugiées

3.1.2. *Autres parties intéressées*

Les "autres parties intéressées" sont des parties prenantes plus larges et intéressées par le projet en raison de son emplacement, de sa proximité avec des ressources naturelles ou autres, ou en raison du secteur ou des parties impliquées dans le projet. Il s'agira notamment des fonctionnaires locaux, de dirigeants communautaires, des communautés riveraines de la zone du projet et d'organisations de la société civile, les familles riveraines de la zone d'intervention du projet, des coopératives y compris celles dirigées par des femmes, des entreprises dont celles des femmes et des filles, des institutions publiques comme les ministères sectoriels, les associations des Banques, des microfinances et la BBN. Bien que ces groupes puissent ne pas être directement affectés par le projet, ils peuvent avoir un rôle dans la préparation du projet (par exemple, l'octroi de permis par le gouvernement) ou se trouver dans une communauté affectée par le projet et avoir une préoccupation plus large que leur foyer individuel.

En outre, la société civile et les organisations non gouvernementales peuvent avoir une connaissance approfondie des caractéristiques environnementales et sociales, y compris EAS/HS de la zone du projet et des populations avoisinantes, et peuvent aider à jouer un rôle dans l'identification des risques, des impacts potentiels et des opportunités que l'Emprunteur doit prendre en compte et traiter dans le processus d'évaluation. Certains groupes peuvent être intéressés par le projet en raison du secteur dans lequel il s'inscrit et d'autres peuvent souhaiter obtenir des informations simplement parce qu'un financement public est proposé pour soutenir le

projet. Il n'est pas important d'identifier les raisons sous-jacentes pour lesquelles les personnes ou les groupes veulent des informations sur un projet - si les informations sont dans le domaine public, elles doivent être accessibles à toute personne intéressée.

3.1.3. Individus et groupes défavorisés/vulnérables

Alors qu'ils sont supposés nombreux pour bénéficier des appuis du projet, les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables sont potentiellement affectés de manière disproportionnée et moins à même de bénéficier des opportunités offertes par le projet en raison de difficultés spécifiques pour accéder et/ou comprendre les informations sur le projet, ses impacts environnementaux et sociaux et ses stratégies d'atténuation.

Il est particulièrement important de comprendre les impacts du projet et de savoir s'ils peuvent toucher de manière disproportionnée les individus ou les groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de comprendre les impacts d'un projet. L'organisation des réunions communautaires à travers la zone du projet peut permettre de rassembler les éléments pouvant aider à définir une approche permettant de comprendre les points de vue de ces groupes.

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants :

- Les jeunes chômeurs, déscolarisés qui ne participent pas volontairement ou non à des discussions sur le développement économique et social local ;
- Les analphabètes tant littéraires que numériques ;
- Personnes souffrant de maladies chroniques,
- Femmes (veuves) chefs de ménage; à bas revenu;
- Les filles mères
- Personnes vivant avec handicap ;
- Peuples autochtones (Population Batwa) ;
- Jeunes défavorisés (orphelins et autres vulnérables) ;
- Les albinos ;
- Personnes déplacées, réfugiées ou rapatriées.

Les groupes vulnérables au sein des communautés affectées par le projet seront confirmés à travers la validation publique de leurs listes au niveau communautaire et consultés par des moyens spécifiques. La description des méthodes d'engagement qui seront entreprises par le projet est fournie dans les sections suivantes.

3.2. Analyse des besoins d'engagement des parties prenantes

Reconnaissant la nécessité de fournir des mesures différenciées pour s'assurer que l'engagement des parties prenantes est fait d'une manière équitable, le tableau ci-dessous fournit un résumé des besoins des parties prenantes du projet.

Tableau 2: Résumé des besoins des parties prenantes du projet

COMMUNAUTE	GROUPE DE PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES	BESOINS LINGUISTIQUES	MOYENS DE NOTIFICATION PRIVILEGES	BESOINS SPECIFICIQUES
Communauté riveraine des activités du projet	Touchés	Accès limités aux infrastructures	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio, dans les églises, affiches sur les lieux publics Tenue des réunions communautaires pour recueillir les préoccupations	-Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement ; -Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet
Les personnes âgées	Touchées	Accès limités aux infrastructures	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio	Acquisition des moyens de subsistance
Les Analphabètes numériques et littéraires	Touchées	Ne savent ni lire ni écrire	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio	-Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement ; -Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet
Personnes déplacées, rapatriées ou réfugiées	Touchées	Accès limités aux infrastructures	Langue nationale et Autres langues	Communiqués à la radio, dans les églises, affiches sur les lieux publics	-Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement ; -Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet
Femmes (veuves) chefs de ménage	Touchées	Elles n'ont pas assez de temps et possèdent moins d'informations	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio, dans les églises, affiches sur les lieux publics	-Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement -Acquisition d'emploi

COMMUNAUTE	GROUPE DE PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES	BESOINS LINGUISTIQUES	MOYENS DE NOTIFICATION PRIVILEGIES	BESOINS SPECIFICIQUES
					pendant la mise en œuvre des activités du projet
Personnes vivant avec handicap ou maladies chroniques	Touchées	Mobilité limitée	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio, dans les églises, affiches sur les lieux publics	-Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement -Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet
Peuples autochtones (population Batwa)	Touchées	Accès limités aux infrastructures	Langue nationale qui est le Kirundi	Informers leurs représentants à travers l'organisation des réunions et des appels téléphoniques	Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement ; Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet ;
Femmes réfugiées	Touchées	Elles n'ont pas assez de temps et possèdent moins d'informations	Leur parler dans leurs langues	Informers leurs représentantes à travers l'organisation des réunions et des appels téléphoniques	-Prise en charge des frais de transport - Besoins des financements
Communauté d'accueil des réfugiés	Touchée	Pas d'informations sur le projet et ne bénéficient pas d'intervention du projet	Langue nationale qui est le Kirundi	Tenue des réunions communautaires d'information et pour recueillir leurs préoccupations	Prise en charge des frais de transport - Besoins d'emploi
Associations et coopératives des	Touchées	Pas d'informations sur le projet	Langue nationale qui est le Kirundi	Informers leurs représentants à travers	Informations sur l'accès au crédit et au marché

COMMUNAUTE	GROUPE DE PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES	BESOINS LINGUISTIQUES	MOYENS DE NOTIFICATION PRIVILEGES	BESOINS SPECIFICIQUES
femmes et des filles				l'organisation des réunions et des appels téléphoniques	
CFCIB	Touchées	N'ont pas assez d'informations sur les modalités de mise en œuvre des activités du projet	Langue nationale et autres langues	Informers leurs représentants à travers l'organisation des réunions et des appels téléphoniques	Informations sur l'accès au crédit et au marché
MPME dont celles dirigées par des femmes et des filles	Touchées	N'ont pas assez d'informations sur les modalités de mise en œuvre des activités du projet	Langue nationale et autres langues	Informers leurs représentants à travers l'organisation des réunions et des appels téléphoniques	Informations sur l'accès au crédit et au marché

3.3. Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes

Les principaux groupes de parties prenantes identifiés, leur niveau d'influence et l'intérêt qu'ils peuvent avoir pour le projet détermineront le type et la fréquence des activités d'engagement nécessaires pour chaque groupe. En utilisant le code couleur de la matrice d'intérêt et d'influence ci-dessus et tel qu'appliqué ci-dessous, on déterminera où concentrer les efforts d'engagement des parties prenantes et pourquoi.

Tableau 3: Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes

Groupe de parties prenantes du projet		Nature de l'intérêt	Niveau d'intérêt	Niveau d'influence	Niveau d'engagement
Personnes touchées par le projet	MPME	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Moyen	Haut
	CFCIB	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Haut	Haut
	Coopératives dont celles des femmes et filles	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Moyen	Haut
	Associations des Femmes Entrepreneurs	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Moyen	Haut
	Associations des personnes réfugiées dont celles des femmes réfugiées	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Faible	Haut
	Communauté d'accueil des réfugiées	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut		
	Ministère des Finances, du Budget et de la planification économique ; Ministère de la Solidarité, des	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Haut	Haut

	Affaires Sociale et de des Droits de la Personne Humaine et du Genre Agence de Développement du Burundi (ADB)				
Autres parties intéressées	Associations des Banques du Burundi	Collaboration			
	Administration provinciale et communale	Collaboration			
	Réseau des Institutions des Microfinances (RIM)	Collaboration			
	COOPEC	Collaboration			
	Plateformes numériques	Collaboration			
	Médias	Collaboration			
Groupes vulnérables	Individus	Acquisition des appuis du projet	Faible		
	Associations des groupes vulnérables dont celles des femmes vulnérables	Acquisition des appuis du projet			

CHAPITRE IV: PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

4.1. Objectif et calendrier de l'engagement des parties prenantes

L'objectif principal du programme d'engagement des parties prenantes est d'informer, de divulguer et de consulter les divers documents et activités du projet dès le début, afin d'établir un dialogue et de renforcer l'appropriation des activités du projet par les parties prenantes à tous les niveaux de la mise en œuvre et tout au long du cycle de vie du projet. Il s'agit aussi de consulter les différentes parties prenantes pour les impliquer dans la préparation des instruments de sauvegarde (CGES, CPR, CPPA et PMPP,) et dans leur divulgation. Les dossiers de divulgation comprendront :

- Annonces de projets,
- Brève description du projet,
- Description des modalités de la consultation publique (heure, lieu...)
- Les moyens de soumettre des commentaires et des réactions
- Dates limites

Les principales activités d'engagement des parties prenantes suivantes sont prévues :

4.2. Stratégie proposée pour la sensibilisation et la divulgation d'informations

Les informations sur le projet et le calendrier des activités seront partagées périodiquement, ainsi que les informations sur les décisions prises pour recueillir les commentaires et les préoccupations des gens.

Les informations qui seront diffusées porteront sur les aspects ci-après :

- ✓ L'objet, la nature et les activités du projet.
- ✓ La durée du projet ;
- ✓ Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer ;
- ✓ Les critères d'éligibilité des personnes vulnérables ;
- ✓ La participation et l'implication des acteurs et des populations locales ;
- ✓ Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes ;
- ✓ Les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ;
- ✓ Le mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS ;
- ✓ La nature des sanctions dans le cas où il y aurait des abus.

Le projet utilisera des techniques diversifiées pour établir des relations et engager les consultations avec les différentes parties prenantes et diffuser des informations relatives au projet.

Les informations sur le projet seront diffusées en tenant compte des besoins de chaque cible, c'est-à-dire en considérant les besoins d'information et les objectifs visés. Ainsi, différentes méthodes seront combinées et comprendront entre autres:

- **Site web du projet :** L'ADB dispose d'un site Web où les informations sur le projet seront mises à la disposition du public. Une fois que l'UCP du Projet aura été mis en place, elle va mettre en place un site web destiné à informer les parties prenantes sur les activités du projet. Le défi est que les informations sont en français alors les personnes vulnérables n'ont pas accès à ce genre de canal qui est exclusivement en français. Ce site devra être régulièrement actualisé avec de nouveaux messages informatifs, communiqués de presse et offres d'emploi. Ledit site du projet comprendra un espace où toute partie intéressée pourra déposer une réclamation. Cette opportunité sera communiquée aux différentes parties prenantes en vue de la rendre opérationnelle.
- **Les Médias de masse :** Les journaux, radios, télévisions, seront utilisés pour diffuser l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse ; des reportages sur le projet ; des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du Projet ; des visites de sites organisées ; etc. Le projet devra s'organiser pour une communication média de masse au moins une fois le trimestre.
- **Visite des sites du projet :** Les visites sur les sites du projet consistent à amener de petits groupes de parties prenantes (les autorités locales, journalistes, représentants des organisations de la société civile) à visiter les sites du projet et à transmettre des informations sur les impacts environnementaux et sociaux et les mesures d'atténuation. Ces visites seront organisées à une fréquence semestrielle au moins.
- **Brochures sur le projet :** Une brochure simplifiée (sous forme de dépliant) sera développée et contiendra les informations suivantes : (i) Objectifs du projet ; (ii) Principaux impacts environnementaux et sociaux du projet ; (iii) Mécanisme de consultation du projet. Cette brochure sera actualisée de manière périodique (semestriellement) durant la mise en œuvre du projet en intégrant les réalisations clés du projet, les activités à réaliser les événements ; etc. Les données devraient être désagrégées par sexe et par âge.
- **Journées Portes Ouvertes au niveau de l'UCP du Projet :** Une journée porte ouverte sera organisée chaque année pour permettre aux différentes parties prenantes d'y participer et présenter la vie du projet et donner au public l'opportunité de poser des questions.
- **Discussions de groupe :** Elles seront organisées avec les communautés bénéficiaires (par catégorie d'âge, par sexe, par type d'activité) une fois l'an pour leur permettre de donner leur avis sur des informations de base ciblées.
- **Entretiens individuels :** Périodiquement (mensuellement), des entretiens individuels téléphoniques seront réalisés avec les bénéficiaires du projet notamment les MPME dont celles des femmes pour recherche de leurs opinions sur le projet et leur permettre de s'exprimer librement sur des questions sensibles.

- **Ateliers :** Des ateliers provinciaux/communaux rassemblant diverses parties prenantes concernées aux niveaux local et national seront organisés pour partager des informations sur le projet et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés.
- **Panneaux d'affichage :** Les panneaux d'affichage seront confectionnés et mis dans les lieux publics (communes, écoles, marchés, etc.) pour communiquer l'essentiel sur le Projet (objet, couverture géographique, etc.). Ils seront confectionnés juste au démarrage de la mise en œuvre des activités du projet et actualisés en cas de changement majeur dans le contenu du projet.

Tableau 4: Stratégie proposée pour la divulgation d'informations ¹

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	FRÉQUENCE	RESPONSABLES
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du Projet (enjeux environnementaux et sociaux du projet)	<ul style="list-style-type: none"> • Ministères concernés • Comité de Pilotage • Association des Banques : • Réseau des Microfinances • CFICB • MPME • Coopératives • Coopératives de femmes • ONG/ ASBL (femmes, jeunes,) • Personnel du Projet • Bénéficiaires du projet • Administration provinciale et communale 	Présentation des instruments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ➤ Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) ➤ Cadre de planification des peuples autochtones (CPPA) ➤ Évaluation des risques liés à la violence basée sur le genre ➤ Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) sensible à l'EAS/HS 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale • Séances de concertation et de consultation virtuelles • Entretiens directs au téléphone • Consultations des parties prenantes (focus group en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels 	Avant le début des activités du projet ou au plus tard au 1er trimestre de la première année de mise en œuvre et chaque année	Trimestriel	<ul style="list-style-type: none"> • Ministère de tutelle du projet • ADB • UCP

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	FRÉQUENCE	RESPONSABLES
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cadre de politique de Réinstallation (CPR) ➤ Plan de Gestion de Main d'œuvre (PGMO) Présentation des activités du projet Présentation des risques et impacts du projet ➤ Présentation des activités du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Atelier élargis avec respect des mesures du COVID-19, 			
Mise en œuvre des mesures préconisées à l'issue de l'évaluation sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Populations bénéficiaires • Groupes vulnérables • Autorités locales • Communautés et groupes spécifiques comme les familles • ONG 	<ul style="list-style-type: none"> • Information et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels du Projet, y compris ceux liés à l'EAS/HS • Détermination des mesures de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes • Entretiens téléphoniques • Focus group (en nombre limité) • Consultations publiques • Ateliers de restitution et de validation 	Tout au long de la mise en œuvre du Projet (une fois l'an pour chaque méthode)	annuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnateur, • Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale • Spécialiste en VBG/Genre • Spécialistes, • Passation de marché • Suivi-évaluation de l'UCP

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	FRÉQUENCE	RESPONSABLES
		<ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte du genre et des personnes vulnérables • Ateliers de sensibilisation sur les instruments de sauvegarde • Rendre compte 	<ul style="list-style-type: none"> • Affiches dans les lieux publics 	Tout au long de la mise en œuvre du projet		<ul style="list-style-type: none"> • Chargé de Communication
Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS.	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de pilotage du projet, 	<ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement du mécanisme (niveaux du mécanisme, canaux de réception des plaintes, étapes, etc.) • Responsables pour chaque étape du mécanisme • Référencement des survivantes EAS/HS • Rapport des plaintes reçues 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions en face à face • Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés • Ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis • Focus group 	Pendant toutes les occasions et circonstances qui sont (selon MGP)-EAS/HS (si nécessaire selon le MGP)	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestriel 	<ul style="list-style-type: none"> • Point focal MGP • Personnel de l'UCP • Comités collinaires • Comités de gestion des réclamations • Spécialiste en sauvegardes sociales • Spécialiste en Genre et VBG

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	FRÉQUENCE	RESPONSABLES
Diffusion de l'information sur le projet	<ul style="list-style-type: none"> • Grand public • Toutes les institutions gouvernementales • Comité de Pilotage • Association des Banques : • Réseau des Microfinances • CFICB • MPME • Coopératives • Coopératives de femmes • ONG/ ASBL (femmes, jeunes,) • Personnel du Projet • Bénéficiaires du projet • Administration provinciale et communale • Groupes vulnérables ci-haut cités, 	<ul style="list-style-type: none"> • Informations générales sur l'amélioration de gestion du Projet • Reddition des comptes (redevabilité, rendre compte) 	<p>Site Web de l'ADB et celui du projet et du ministère de tutelle</p> <p>Radio (inclut radio communautaire)</p> <p>Télévision</p> <p>Réunions communautaires pendant les jours des marchés et après les rassemblements circonstanciels comme les réunions collinaires de sécurité</p>	Le plutôt possible après le début du projet (communiqué à la radio y inclue les radios communautaires et à la télé une fois la semaine pendant 1 mois)	<ul style="list-style-type: none"> • Mensuelle 	<ul style="list-style-type: none"> • UCP y compris le Chargé de communication

4.2.1. Méthodes de consultation

Comme indiqué dans le **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** ci-dessous, les principales stratégies de consultation des parties prenantes pour ce projet sont les ateliers, les réunions présentielle et virtuelle, le courrier électronique et le site Internet de l'ADB.

Tableau 5: Stratégie proposée pour les consultations

Étape du projet	Parties prenantes cibles	Sujet(s) d'engagement	Méthode(s) utilisée(s)	Localisation	Fréquence	Responsabilités
Conception du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Ministères concernés • Comité de Pilotage • Association des Banques : • Réseau des Microfinances • CFICB • MPME • Coopératives • ONG/ ASBL (femmes, jeunes,) • Personnel du Projet • Bénéficiaires du projet • Administration provinciale et communale 	<p>Activités du projet</p> <p>Préparation des instruments de sauvegarde ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ➤ Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) ➤ Cadre de planification des peuples autochtones (CPPA) ➤ Évaluation des risques liés aux violences basées sur le genre, y 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions d'échange et de travail entre la partie nationale et la Banque Mondiale • Séances de concertation et de consultation virtuelles • Entretiens directs au téléphone • Consultations des parties prenantes (focus group en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels 	Niveau national, provincial ; communal et collinaire	Pendant la phase de préparation de ces instruments	Ministère des Finances, ADB

		<p>compris EAS/HS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS (MGP-EAS/HS) 				
Mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Ministères concernés • Comité de Pilotage • Association des Banques : • Réseau des Microfinances • CFICB • MPME • Coopératives • ONG/ ASBL (femmes, jeunes,) • Personnel du Projet • Bénéficiaires du projet • Administration provinciale et communale 	<p>La mise en œuvre des activités du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les impacts environnementaux et sociaux des activités du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions d'échange et de travail entre la partie nationale et la Banque Mondiale • Séances de concertation et de consultation virtuelles • Entretiens directs au téléphone • Consultations des parties prenantes (focus group en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels 	Niveau national, provincial ; communal et collinaire	Pendant la phase de mise en œuvre des activités du projet et des mesures contenant dans les instruments de sauvegarde. Il est proposé de le faire trimestriellement	Ministère des Finances, ADB et UCP

4.2.2. Communication de masse/ médias sociaux

La communication par les médias de masse/sociaux est un outil de communication important. L'entité de mise en œuvre désignera un expert en communication qui sera notamment chargé d'aider l'entité de mise en œuvre dans la divulgation, la diffusion d'informations et la communication avec la population locale. Les médias utilisés pour la communication doivent être adaptés à chaque communauté en tenant compte du type et de la sensibilité des parties prenantes.

4.2.3. Matériel de communication

Les informations écrites seront divulguées au public par le biais de divers supports de communication, notamment des brochures, des dépliants, des affiches, etc. Un kit de relations publiques sera spécifiquement conçu et distribué à la fois sous forme imprimée et en ligne. L'entité chargée de la mise en œuvre mettra également à jour son site web régulièrement (au moins sur une base trimestrielle) avec les principales mises à jour du projet et les rapports sur les performances environnementales et sociales du projet, en anglais et en langue locale. Le site web fournira également des informations sur le mécanisme de réclamation du projet. Le matériel de communication doit être adapté, quant au fond, au contenu et à la gamme d'informations, pour répondre de manière adéquate aux questions suivantes :

- la phase concernée du projet,
- quelle partie prenante ou quel groupe de parties prenantes sont visés,
- le type d'informations à partager,
- les exigences de retour d'information influençant la conception et l'architecture du projet,
- est une action immédiate à prendre,
- des impacts sociaux et environnementaux négatifs.

4.2.4. Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables

Le projet prendra des mesures spéciales pour s'assurer que les groupes défavorisés et vulnérables ont une chance égale d'accéder aux informations, de fournir un retour d'information ou de soumettre des plaintes et réclamations.

L'engagement commence le plus tôt possible dans la préparation du projet car l'identification et la consultation précoces des parties affectées et intéressées permettent de prendre en compte les points de vue et les préoccupations des parties prenantes dans la conception, la mise en œuvre et l'exploitation du projet. Un éventail de stratégies peut être déployé pour atténuer ces obstacles en se concentrant sur les questions d'accessibilité, de communication, de responsabilisation et/ou de confidentialité. Des efforts particuliers seront déployés, adaptés aux vulnérabilités identifiées, pour informer, engager et comprendre les groupes défavorisés ou vulnérables en ce qui concerne les impacts du projet sur eux.

Il est conseillé de mener des discussions avec des représentants des parties prenantes identifiées et avec des personnes connaissant les contextes locaux, nationaux et sectoriels. Divers types

d'obstacles peuvent influencer la capacité des groupes défavorisés ou vulnérables à exprimer leurs préoccupations et leurs priorités concernant les impacts du projet. Ces obstacles peuvent être liés à des facteurs sociopolitiques, de conflits sociaux, d'éducation ou pratiques. Par exemple, des obstacles peuvent exister pour les minorités ethniques, linguistiques et religieuses, les ménages à faible revenu, les femmes, les jeunes, les personnes à mobilité réduite ou les personnes handicapées.

Travailler avec des organisations soutenant les personnes handicapées pour développer des messages et des stratégies de communication pour les atteindre. Préparez des messages locaux et testez-les au préalable par le biais d'un processus participatif, en ciblant particulièrement les principales parties prenantes, les groupes vulnérables et les populations à risque. Il peut être nécessaire de prendre des dispositions particulières pour le transport des femmes, des personnes âgées et d'autres groupes vulnérables : Dans certains contextes socioculturels, les femmes peuvent avoir besoin d'être transportées séparément. Les personnes âgées et les autres groupes vulnérables peuvent avoir besoin d'une assistance particulière pour atteindre le lieu de la consultation.

Le projet mènera des consultations ciblées avec les groupes vulnérables afin de comprendre leurs préoccupations et leurs besoins en termes d'accès aux informations, aux installations et aux services soutenus par le projet, ainsi que les autres défis auxquels ils sont confrontés chez eux, sur leur lieu de travail et dans leur communauté. Certaines des stratégies qui seront adoptées pour s'engager et communiquer efficacement avec les groupes vulnérables seront les suivantes :

- a. Dans les cas où le niveau d'alphabétisation est faible, des formats supplémentaires tels que des croquis d'emplacement, des modèles physiques et des présentations de films peuvent être utiles pour communiquer des informations pertinentes.
- b. L'emprunteur doit aider le public à comprendre les documents techniques, par exemple en publiant des résumés simplifiés, des explications de fond non techniques ou en donnant accès à des experts locaux.
- c. Femmes : veiller à ce que les équipes d'engagement communautaire soient équilibrées en termes de genre et promouvoir le leadership des femmes au sein de ces équipes, concevoir des enquêtes en ligne et en personne ainsi que d'autres activités d'engagement afin que les femmes qui s'occupent de personnes non rémunérées puissent participer ;
- d. Personnes handicapées : fournissez des informations dans des formats accessibles, tels que le braille ou les gros caractères ; proposez plusieurs formes de communication, telles que le sous-titrage de textes ou les vidéos signées, le sous-titrage de textes pour les malentendants, les documents en ligne pour les personnes qui utilisent des technologies d'assistance.

4.3. Ligne de temps

Le tableau ci-dessous résume les échéances des phases du projet abordées dans les sections précédentes, les principales décisions recherchées et les délais fixés pour les commentaires.

Tableau 6: Calendrier des phases du projet

Étape du projet	Date d'échéance	Décisions clés souhaitées	Dates limites pour les commentaires
Conception du projet	Mars 2023	Finalisation des documents de sauvegarde et leur validation	Mars 2023
Lancement du projet	Juin 2023	Divulgence des documents de sauvegarde	Avril 2023
Mise en œuvre du projet	Juin 2028	Implication régulière de toutes les parties prenantes dans la mise en œuvre des activités du projet	Le long de la mise en œuvre du projet
Evaluation finale du projet	Juillet 2028	Implication de toutes les parties prenantes dans l'évaluation finale du projet	Juillet 2028

CHAPITRE V : ROLES ET RESPONSABILITES

5.1. Ressources

L'opérationnalisation des objectifs et activités du plan de mobilisation des parties prenantes requiert des ressources humaines et financières.

Concernant les ressources humaines nécessaires à sa mise en œuvre, elles proviendront du personnel de projet et sont essentiellement les suivantes :

- Un(e) spécialiste en sauvegarde sociale et environnementale ;
- Un(e) expert VBG, et en développement social et genre ;
- Un(e) spécialiste en communication ;
- Un(e) spécialiste en suivi-évaluation ;
- Un(e) chargé de la gestion financière.
- Un (e) chargé des marchés

S'agissant des ressources financières, l'UCP mobilisera les ressources nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes. Un total estimatif de 170,000 USD pour les cinq ans de la mise en œuvre du projet sera requis pour la mise en œuvre des activités du PMPP (voir le **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** ci-dessous). Ce budget ne comprend pas les salaires du personnel affecté, et est sujet à révision et ajustement sur la base des besoins de consultation identifiés tout au long de la mise en œuvre du Projet.

Tableau 7: Budget Estimatif pour le PMPP

N°	ACTIVITES CLES	QUANTITE	UNITE	PU (USD)	PT (USD)
1	Entretien du site web du Projet	1	Site internet	30,000	30,000
2	Formation des différents acteurs (entreprises, représentants des coopératives et associations dont celles femmes, l'administration provinciale et communale, les associations banques et les réseaux des micro finances) sur les questions sociales et environnementales et sociales. Ces formations seront organisées une fois par an pendant les 5 ans que va durer le projet	5	Atelier	5000	25000

N°	ACTIVITES CLES	QUANTITE	UNITE	PU (USD)	PT (USD)
3	Sensibilisation sur le MGP sensible à l'EAS/HS et sur les activités, les impacts/risques du projet	5	Atelier	5000	25000
4	Ateliers provinciaux, focus groups et visite des sites du projet	10	Atelier	5,000	50,000
7	Discussions de groupes	5	Atelier	5,000	25,000
	Total				155,000
	Imprévus (10%)				15,500
	Total				170,000

5.2. Rôles et responsabilités

Le projet sera mis en œuvre par ADB à travers l'Unité de coordination du projet (UCP) qui sera responsable de la mise en œuvre et de la coordination de toutes les composantes du projet. En effet, ADB en tant qu'agence d'exécution du projet mettra en place une équipe de spécialistes qualifiés et mettra à leur disposition les ressources budgétaires nécessaires pour son fonctionnement. La mise en œuvre du PMPP sera assurée par l'UCP.

Tableau 8: Rôles et responsabilités

Parties prenantes	Responsabilités
ADB	Supervision de l'UCP lors de la réalisation des activités du projet en général et en particulier celles en rapport avec le PMPP et les autres instruments de Sauvegarde
UCP	Responsable de la réalisation de toutes les activités du projet en général et en particulier celles en rapport avec les aspects du PMPP
Comité de pilotage du projet	Approbation des rapports d'état d'avancement des activités et des Plans de Travail et Budget Annuel (PTBA) comprenant des activités de sauvegarde environnementale et sociale y compris le PMPP
Comité Technique de suivi des activités du projet	Suivi des activités du projet sur terrain et suggestion des stratégies et de solutions aux problèmes constatés à la mise en oeuvre des activités
Prestataires des services (consultants et entreprises)	Réalisation des études techniques, enquêtes de satisfaction des bénéficiaires et évaluation des effets et impacts des activités du projet

Administration provinciale, communale et collinaire	Facilitation du déroulement des activités dans les entités sous leurs responsabilités administratives et participation dans le suivi de la mise en œuvre des activités du projet comprenant celles en rapport avec les sauvegardes
--	--

CHAPITRE VI : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES/RECLAMATIONS

Conformément à l'exigence de la NES n°10 de la Banque mondiale, un mécanisme de gestion des plaintes avec de procédures spécifiques pour les incidents liés à l'EAS/HS sera mis en place pour le projet.

6.1. Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS

Le principal objectif d'un Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP) est d'aider à résoudre les plaintes/réclamations d'une manière opportune, efficace et efficiente qui parvient à satisfaire toutes les parties concernées. Concrètement, ledit instrument garantit un processus transparent et crédible pour des résultats justes, rapides, efficaces et durables. Il renforce également la confiance et la coopération en tant que composante intégrante d'une consultation communautaire plus large qui permet de faciliter les actions correctives.

Plus précisément, le MGP :

- Fournit aux personnes concernées des moyens de déposer une plainte ou de résoudre tout différend qui pourrait survenir au cours de la mise en œuvre des projets ;
- Veille à ce que des mesures de réparation appropriées et mutuellement acceptables soient identifiées et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants ; et
- Évite la nécessité de recourir à des procédures judiciaires².

Dans le cas d'espèce, la mise en œuvre des activités du PRETE est susceptible de générer des plaintes/réclamations. En effet, il ressort que les activités qui pourraient être à l'origine de ces plaintes/réclamations sont celles relatives aux composantes 1, 2 et 3. Les plaintes qui pourraient survenir seraient en rapport avec des frustrations dues au non-recrutement de la main d'œuvre locale pendant les travaux de réhabilitation des infrastructures productives et de transport, des plateformes numériques et des entrepôts, des frustrations des MPME qui n'auront pas accès aux appuis du projet. Il importe de signaler aussi que des cas d'EAS/HS peuvent survenir au cours de la mise en œuvre des activités du projet, en raison du risque contextuel du pays et à la vulnérabilité des bénéficiaires parmi des autres facteurs de risques.

Toutes ces plaintes/réclamations devront être résolues dans le cadre d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) afin d'éviter des conflits pouvant affecter la cohésion sociale. Ledit Mécanisme de Gestion des Plaintes développera de procédures pour la gestion éthique et confidentielle des incidents EAS/HS, avec une approche centrée sur la survivante. Le MGP-EAS/HS devra être proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, et sera accessible et ouvert à tous. Lorsque cela est possible et adapté au projet, le mécanisme de gestion

² À l'exception des plaintes EAS/HS qui ne seront jamais réglées à l'amiable.

des plaintes fera recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet.

Ce mécanisme devra répondre aux préoccupations d'une façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de la culture locale et facilement accessible à toutes les parties touchées par le projet, sans frais ni rétribution. Ce processus ou cette procédure n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs. Le projet informera les parties touchées par le projet du processus de gestion des plaintes dans le cadre de la mobilisation des populations, et rendra public un relevé des réponses apportées à toutes les plaintes reçues. En outre, le traitement des plaintes/réclamations se fera d'une manière discrète, objective, sensible et réceptive aux besoins et préoccupations des parties touchées par le projet. Ce mécanisme admettra également le dépôt et l'examen de plaintes anonymes.

6.2. Description du Mécanisme de Gestion de Plaintes/réclamations

L'élaboration et la mise en œuvre correctes du mécanisme de gestion des plaintes relèveront de la responsabilité du ministère des Finances, du Budget et de la planification économique par l'intermédiaire de l'Unité de Coordination du projet (UCP) et de l'ADB.

Ce mécanisme doit s'appuyer sur les principes suivants³ :

Principe 1. Proportionnalité : Un mécanisme adapté au risque et à l'impact négatif sur les communautés affectées.

Pour attribuer la note de risque, les résultats de l'évaluation environnementale et sociale seront utilisés pour adapter un mécanisme de réclamation au risque et à l'impact négatif sur les communautés affectées et décider de la complexité des caractéristiques de la réclamation. Cela permettra de comprendre qui sera affecté et quels seront les impacts probables sur eux, quels sont les plus grands défis du projet.

Principe 2. Appropriation culturelle : Conçu pour prendre en compte les moyens culturellement appropriés de traiter les préoccupations de la communauté.

Pour ce faire, le projet doit 1) demander l'avis de groupes très différents au sein des communautés affectées, y compris de groupes vulnérables y compris les Batwa dans la zone affectée par le projet, sur les moyens culturellement acceptables de traiter les plaintes/réclamations ; 2) comprendre les attributs culturels, les coutumes et les traditions qui peuvent influencer ou entraver leur capacité à exprimer leurs plaintes/réclamations, y compris les différences dans les rôles et les responsabilités des sous-groupes (en particulier les femmes) et les sensibilités et tabous culturels ; et 3) convenir de la meilleure façon d'accéder aux mécanismes de règlement des griefs, en tenant compte de la façon dont les communautés expriment et traitent les griefs.

³ Principes

Principe 3. L'accessibilité : Un mécanisme clair et compréhensible, accessible gratuitement à tous les membres des communautés affectées.

Les procédures de gestion des plaintes/réclamations ne fonctionnent que si elles ne présentent pas (ou peu) d'obstacles à l'accès des communautés. L'accessibilité dépend de : 1) une communication claire - la disponibilité d'informations faciles à comprendre sur la procédure de règlement des griefs et le fonctionnement du mécanisme ; 2) la facilité d'utilisation-des moyens simples, pratiques et culturellement appropriés pour déposer des plaintes, sans frais pour les plaignants (cela peut impliquer d'encourager et d'aider les communautés affectées à déposer des plaintes lorsque des problèmes surviennent) et 3) un soutien continu pour comprendre, soulever et soumettre officiellement les griefs.

Principe 4. Transparence et responsabilité envers toutes les parties prenantes

Le MGP doit démontrer aux parties prenantes 1) qui, dans l'organisation, est responsable du traitement des plaintes et de la communication des résultats, et qui est chargé de la surveillance du mécanisme ; 2) qu'elles auront leur mot à dire dans son élaboration ; 3) qu'elles disposent d'informations suffisantes sur la manière d'y accéder ; et 4) qu'elles ont le pouvoir de veiller à ce que le processus soit respecté par les personnes directement responsables de sa gestion.

Principe 5. Volontairement, librement et sans représailles : Un mécanisme qui empêche les représailles et n'entrave pas l'accès à d'autres recours.

L'ensemble du processus d'engagement, et pas seulement la sensibilisation aux griefs, encouragera les parties prenantes à partager librement leurs préoccupations, étant entendu qu'aucune rétribution ne sera exigée pour leur participation. Le MGP peut être déclenché parallèlement à la recherche de recours auprès des autorités nationales officielles. Les mécanismes de recours hors projet constituent une alternative raisonnable dans certaines circonstances, mais ne remplacent pas un mécanisme de règlement des griefs opérationnel au niveau du projet.

Des supports de communication dédiés (dépliants sur le MGP, affiches) seront créés pour aider les parties prenantes à se familiariser avec les voies et procédures de recours en cas de plaintes/réclamations. Un guide/manuel de gestion des griefs sera également élaboré et des boîtes à idées seront installées dans les structures régionales de l'ADB et du projet PRETE et au niveau des chantiers. Le MGP servira également de point d'entrée pour l'engagement des citoyens, car il permettra de recueillir les préoccupations, les doléances, les commentaires et réactions positives spécifiques au projet.

6.3. Accès à l'information

En vue de bien assurer le bon fonctionnement du MGP, il s'avère indispensable que la population vivant dans la zone d'intervention du projet soit informée de la possibilité de déposer une plainte à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre au

plaignant de bien les connaître en vue de pouvoir s'en servir en cas de nécessité. A cette fin, différentes méthodes seront utilisées notamment: radios, télévision, consultations publiques (réunion de sensibilisation, églises, marchés, etc.), séances d'information-sensibilisation, etc.). - Ainsi, une entité/personne lésée suite à la mise en œuvre des activités du projet fera parvenir ses plaintes aux comités de gestion des plaintes mises en place à cette fin.

6.4. Voies d'admission des plaintes/réclamations

L'administration efficace des plaintes/réclamations repose fortement sur un ensemble de principes fondamentaux destinés à promouvoir l'équité de la procédure et de ses résultats. La procédure de règlement de ces plaintes/réclamations est conçue pour être accessible, efficace, facile, compréhensible et sans frais pour le plaignant.

A cette fin, il s'avère indispensable d'avoir des moyens multiples et largement connus pour enregistrer les plaintes, y compris les plaintes anonymes. Plusieurs canaux d'adoption qui seront envisagés par le projet comprennent notamment :

- Numéro de téléphone « sans frais » installé au niveau des bureaux des points focaux de l'ADB et au niveau des structures régionales du projet PRETE ;
- Boîtes à suggestion au niveau des structures provinciales du projet PRETE ;
- Adresses E-mail ;
- Réunions communautaires sur les chantiers ;
- Sites Web du Projet ;
- Lettre aux points focaux des plaintes dans les différentes structures régionales du projet ;
- Formulaire de plainte à déposer via l'un des canaux ci-dessus
- Registre des plaintes sur chantiers et au niveau de l'Unité de Coordination du projet tant au niveau national qu'au niveau provincial ;
- Boîte à suggestions au niveau des points focaux de l'ADB dans les provinces d'intervention du projet

6.5. Administration des plaintes/réclamations

En général, toutes les plaintes/réclamations des communautés affectées doivent être acceptées et aucun jugement ne doit être porté avant l'enquête, même si les plaintes sont mineures. Toute requête ou plainte liée aux activités du projet peut être soumise et constituera une réclamation valide devant être examinée et traitée conformément à la procédure du MGP spécifiée. Cependant, il convient de faire preuve de discernement pour exclure certaines plaintes non liés et non attribuables aux impacts du projet. Ceux-ci peuvent nécessiter une attention particulière et une éventuelle réorientation vers d'autres mécanismes et institutions. Elles peuvent être reconnues comme appartenant à l'une des plaintes ci-dessous (la liste n'est pas exhaustive et est fournie à titre d'exemple) :

- Plaintes clairement non liées au projet : Il est parfois difficile de déterminer quels problèmes sont liés au projet et lesquels ne le sont pas. En cas de doute, les employés désignés pour recevoir les doléances doivent accepter la plainte et évaluer sa légitimité.

Conclure des accords préalables avec les communautés sur les types de plaintes qui sont ou non liées au projet permettra d'éviter les malentendus dans des cas individuels.

- Plaintes constituant un signalement d'activité criminelle et de violence : Dans ces cas, les plaignants doivent être orientés vers le système de justice formel.
- Plaintes/réclamations liées au travail : Un mécanisme distinct devrait être établi par le biais des politiques de ressources humaines ou en vertu des conventions collectives.
- Les litiges commerciaux : Les questions commerciales doivent être stipulées dans les accords contractuels et les problèmes doivent être résolus par divers mécanismes de résolution des litiges commerciaux ou par les tribunaux civils.

La gestion de toutes les plaintes/ réclamations doit suivre le cheminement des étapes obligatoires suivantes : réception, évaluation et attribution, accusé de réception, enquête, réponse, suivi et clôture.

Concrètement, la gestion des plaintes/réclamations doit suivre les étapes suivantes:

- Étape 1 : Présentation des plaintes oralement ou par écrit :
- Étape 2 : Enregistrement de la plainte et fournir la réponse initiale
- Étape 3 : Accusé de réception ;
- Étape 4 : Enquête sur la plainte/réclamation et communication ;
- Étape 5: Communication de la décision
- Étape 6 : Réponse du plaignant
- Étape 7 : clôture de la plainte ou prise de mesures supplémentaires si la plainte reste ouverte. Si la plainte reste ouverte, le plaignant aura la possibilité de faire appel.

Ces étapes sont ci-après décrites :

ÉTAPE 1 : Présentation des plaintes/réclamations oralement et par écrit

La présentation de ces plaintes devra se faire à travers la boîte à suggestions/plaintes, par le biais de la ligne téléphonique/mobile, du courrier, des SMS, des réseaux sociaux (WhatsApp, etc.), du courrier électronique, du site web, au niveau communautaire. Ces plaintes seront adressées aux différentes structures (comités mis en place) pour la gestion des plaintes Le MGP permettra également de soulever et de traiter des plaintes anonymes à travers des enquêtes au niveau communautaire.

ÉTAPE 2 : Enregistrement de la plainte/réclamation et fourniture de la réponse

A cette étape, les plaintes/réclamations sont enregistrées et classifiées par les comités de gestion mis en place tant au niveau communal, provincial qu'au niveau national en fonction de la typologie des plaintes et des plaignants afin de fournir rapidement une réponse plus efficace. La fourniture de réponse initiale doit être immédiate (24h) si possible. La typologie sera basée sur les caractéristiques du plaignant (par exemple, les groupes vulnérables, les personnes vivant avec handicap, les réfugiés, les personnes souffrant de barrières linguistiques, etc.) et également sur la nature de la plainte.

ÉTAPE 3 : Accusé de réception

Dans les 5 jours suivant l'enregistrement, elle accusera réception du dossier et fournira au plaignant les informations de base sur la prochaine étape.

ÉTAPE 4 : Enquête sur la plainte/réclamation et diligence raisonnable.

La validité de la requête, du feedback ou de la plainte sera évaluée par l'équipe du MGP. L'enquête consiste à recueillir des informations sur la plainte afin de déterminer son admissibilité et de se faire une idée claire des circonstances entourant la question à l'étude. Ce processus comprend normalement des visites sur site, des examens de documents, une réunion avec l'équipe du MGP (s'il est connu et disposé à s'engager) et des réunions avec des individus et/ou des entités qui peuvent aider à résoudre le problème. Des efforts raisonnables seront déployés pour traiter la plainte.

ÉTAPE 5 : Communication de la décision

La réponse liée à la plainte devra être communiqué dans un délai de 7 à 30 jours suivant la réception de la plainte en fonction de la complexité de l'enquête. Cette réponse sera donnée soit verbalement ou par écrit à travers un procès- verbal sanctionnant cette décision.

ÉTAPE 6 : Réponse du plaignant

Soit la clôture du grief, soit la prise de mesures supplémentaires si le grief reste ouvert. Avant toute clôture des plaintes/réclamation, le MGP doit :

- Confirmer que les actions requises en matière du MGP ont été appliquées, que le processus de résolution des griefs a été suivi et qu'une décision équitable a été prise ;
- Organiser une ou plusieurs réunions dans les 10 jours après avoir été contacté par les parties concernées pour discuter de la manière de résoudre le problème, si cela n'a pas déjà été fait ;
- Recommander la décision finale sur la mesure d'atténuation au plaignant/à la partie lésée ;
- Mettre en œuvre la mesure d'atténuation convenue ;
- Mettez à jour le formulaire de rapport de grief et faites-le signer par le plaignant/la partie lésée ;
- Signer le formulaire de rapport de grief et consigner les renseignements mis à jour du grief dans le registre des griefs
- Envoyez des copies des documents pertinents (par exemple, le formulaire de rapport de grief rempli, les mesures d'atténuation, les comptes rendus des réunions, le cas échéant) aux parties concernées.

ÉTAPE 7 : Appel

Lorsque la plainte/réclamation n'aura pas été résolue à l'amiable, le plaignant peut recourir aux procédures judiciaires formelles, telles que prévues par le cadre juridique national. L'enregistrement d'un grief auprès du MGP n'empêche pas de rechercher une solution auprès d'une autorité officielle, judiciaire ou autre, à tout moment (y compris pendant la procédure de grief), conformément au cadre juridique national. Même si un accord n'est pas atteint, ou si le grief a été rejeté, les résultats seront documentés, les actions et les efforts mis en œuvre pour la résolution.

En vue de faciliter l'épuisement de la gestion des plaintes, la structure y relative s'articulera sur trois niveaux à savoir, le niveau collinaire (communautaire), le niveau communal et le niveau national (UCP). Ces niveaux sont ci-après développés :

➤ Premier niveau: niveau local (collinaire) :

Il s'agit d'un Comité de Médiation Collinaire (CMC). A ce stade, les personnes plaignantes auront la possibilité de soumettre leurs réclamations au niveau local. Ce système fournit une **accessibilité maximale** au mécanisme de gestion des plaintes/réclamation pour toutes les personnes affectées et la possibilité de résoudre les plaintes/réclamations de manière pratique et directe. Les réclamations qui n'auront pas été résolues à ce niveau seront examinées au second niveau.

➤ Second niveau : Comité communal de Gestion des plaintes/Réclamations (CCGR) Communautaire)

Le second niveau établi au niveau communal vise à traiter les plaintes/réclamations que le premier niveau n'est pas en mesure de résoudre et à parvenir à des solutions qui, si elles sont acceptées, auront caractère d'obligation pour l'organisme de mise en œuvre et le(s) plaignant(s). L'objectif reste cependant **d'éviter d'avoir recours à la Justice** et d'essayer de parvenir à un règlement à l'amiable si possible. **Il importe de signaler qu'aucune plainte/réclamation ne sera considérée par le second niveau si elle n'a pas été déjà examinée par le premier niveau et que la solution proposée n'était pas acceptable pour le plaignant.**

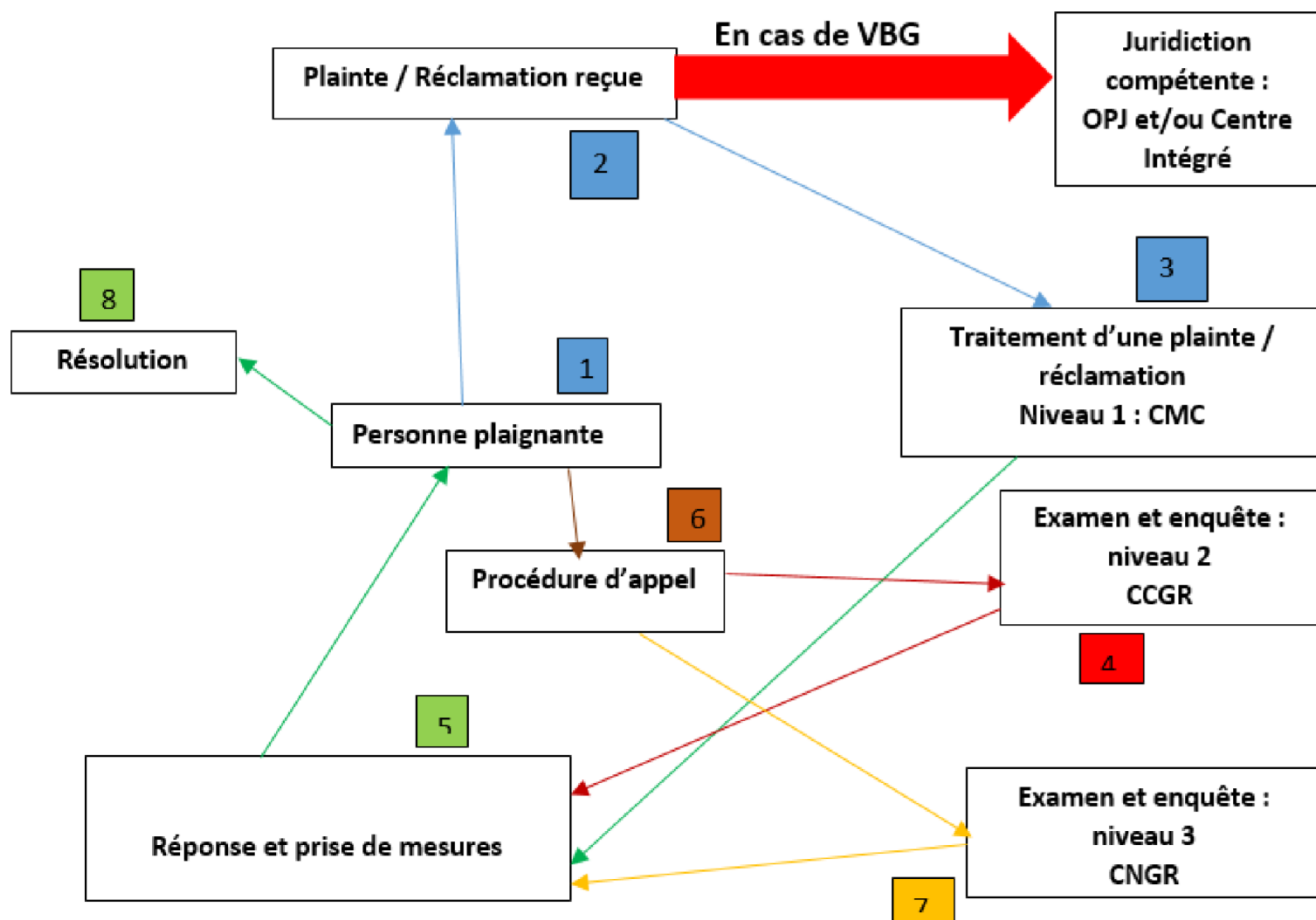
Ledit Comité se réunira chaque fois que de besoin en fonction des plaintes et des litiges enregistrés. Les comptes rendus de réunions, y compris les dispositions de résolution proposées, les enregistrements de décisions, les accords obtenus seront préparés.

➤ Troisième niveau : Comité National de Gestion des Plaintes/Réclamations (CNGR)

Le troisième niveau reçoit et analyse les plaintes n'ayant pas été résolues au deuxième niveau. Si cette plainte n'est pas résolue à l'amiable à ce niveau, le plaignant ou le défendeur pourront avoir recours à la Justice (à tout moment).

La figure ci-dessous présente l'organigramme de la procédure de règlement des plaintes/réclamations.

Figure 1: Organigramme du MGP y compris les cas de VBG,EAS/HS



6.6. Rapports sur les plaintes/réclamations et les réactions des bénéficiaires

Le rôle du MGP, en plus de traiter les plaintes, sera de conserver et de stocker les commentaires reçus sur les plaintes enregistrées et de tenir le registre central de gestion des plaintes administré par l'UCP. Afin de permettre une connaissance complète de cet outil et de ses résultats, les mises à jour trimestrielles du MGP seront disponibles sur le site web de l'Unité de Coordination du projet une fois qu'elle sera mise en place. Les mises à jour seront ventilées par sexe, type de plaintes/réclamations et mises à jour régulièrement.

6.7. Journal des plaintes/réclamations

L'UCP tiendra un registre des griefs pour s'assurer que chaque plainte a un numéro de référence individuel et est suivie et enregistrée de manière appropriée, et que les actions à court et à long terme sont suivies et achevées. Le registre doit contenir les informations suivantes :

- i. Le nom du plaignant, le lieu et les détails du grief (par exemple, le lieu, les personnes impliquées, la façon dont cela s'est produit, l'histoire et les attentes du plaignant), les dossiers antérieurs d'incidents similaires, les preuves, les documents justificatifs et les déclarations ;
- ii. Date de soumission ;
- iii. Date de l'accusé de réception renvoyé au plaignant ;
- iv. Date à laquelle le journal des plaintes a été téléchargé dans la base de données du projet ;
- v. Détails de l'action corrective proposée (y compris les détails sur la façon dont ils ont été obtenus) ;
- vi. Date à laquelle l'action corrective proposée a été envoyée au plaignant (le cas échéant) ;
- vii. Date à laquelle la plainte a été close ;
- viii. Date à laquelle la réponse a été envoyée au plaignant
- ix. Avis d'insatisfaction de l'avis de résolution soulevé par le plaignant ;
- x. Information si l'affaire a été transmise au tribunal (si disponible).

Pour éviter la duplication des plaintes par la même personne sur la même question, simplement parce qu'il existe différents canaux d'admission, L'UCP à travers le spécialiste social échangera chaque semaine des informations sur les griefs reçus et comparera les journaux des plaintes. Le journal centralisé au niveau de l'UCP contiendra des notes sur les soumissions potentiellement dupliquées. Les soumissions multiples, sur les mêmes événements, par le même plaignant, seront résolues par une seule décision, qui sera énoncée et le plaignant sera informé de manière appropriée.

6.8. Suivi et rapports sur les plaintes

Le suivi des plaintes est assuré directement par les différentes structures (comités de gestion des plaintes au niveau communautaire, communal et au niveau national) qui seront mis en place lors du démarrage du projet. Le PRETE veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-projets. Une attention toute particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables. Lors de la réception des plaintes, en vue de reconnaître la vulnérabilité du plaignant, un dialogue sera établi entre le récepteur de la plainte et le plaignant.

Ainsi, Le/la spécialiste en sauvegarde sociale sera chargé(e) de :

- Collecter des données auprès des agences nationales de mise en œuvre sur le nombre, la substance et le statut des plaintes et les télécharger dans la base de données régionale unique ;
- Tenir à jour les registres des plaintes reçues au niveau régional et local ;
- Suivre les questions en suspens et proposer des mesures pour les résoudre ;
- Publication de rapports trimestriels sur le MGP ;
- Résumer et analyser les données qualitatives reçues des points d'admission des griefs locaux sur le nombre, la substance et le statut des plaintes et les télécharger dans la base de données unique du projet ;
- Suivre les questions en suspens et proposer des mesures pour les résoudre.
- Les rapports réguliers de suivi social à la BM seront soumis par l'intermédiaire de l'UCP, qui comprendra une section relative à la MGP fournissant des informations actualisées sur les points suivants :
 - État de la mise en œuvre de la MGP (procédures, formation, campagnes de sensibilisation, budgétisation, etc.)
 - Données qualitatives sur le nombre de griefs reçus (demandes, suggestions, plaintes, requêtes, retours positifs) et le nombre de griefs résolus ;
 - Données quantitatives sur le type de plaintes/réclamations et de réponses, les questions fournies et les plaintes/réclamations non résolus ;
 - Niveau de satisfaction par les mesures (réponse) prises ;
 - Toute mesure corrective prise.

6.9. Plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS)

En ce qui concerne les plaintes relatives à l'exploitation ou aux abus sexuels (EAS) et au harcèlement sexuel (HS), en raison du risque de stigmatisation, de représailles et de rejet qui peut y être associé, il est très important que le MGP mette en place des procédures spécifiques qui puissent garantir que les doléances sont enregistrées, consignées et traitées de manière sûre, anonyme et confidentielle. Ces procédures doivent trouver un équilibre entre la nécessité d'être axé sur les survivants tout en garantissant une procédure régulière en tenant compte des droits des auteurs présumés à la vie privée et à la présomption d'innocence. La meilleure pratique mondiale reconnaît qu'il est essentiel de répondre de manière appropriée à la plainte d'une survivante en respectant ses choix. Cela signifie que les droits, les besoins et les souhaits de la victime sont prioritaires dans toutes les décisions relatives à l'incident. Tous les efforts doivent être faits pour protéger la sécurité et le bien-être de la victime et toute action doit toujours être entreprise avec son consentement.

Le cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) du projet proposera un plan d'action spécifique des mesures de prévention et de réponse aux risques de VBG/AES/HS, y compris un cadre de responsabilité et de réponse et une voie de référence. Le cadre de responsabilité et de

réponse⁴ et la voie d'orientation détailleront la manière dont les allégations d'EAS/HS seront traitées (procédures d'enquête) et les mesures disciplinaires en cas de violation des codes de conduite (CoC) par les travailleurs. Le cadre de responsabilité et de réponse doit comprendre au minimum les éléments suivants :

- Comment les allégations seront traitées, dans quel délai, et l'éventail des mesures disciplinaires possibles en cas de violation du code de conduite par les travailleurs, en tenant compte de la procédure régulière ;
- Procédures pour signaler les allégations d'EAS/HS en interne pour la responsabilité du cas ;
- Une voie d'orientation pour diriger les survivants vers les services de soutien appropriés ; et
- Des procédures qui énoncent clairement les exigences de confidentialité pour le traitement des affaires.
- Un mécanisme de recours

Pour les EAS/HS, le MGP doit principalement servir à : (i) orienter les plaignants vers le prestataire de services en matière de VBG ;⁵ et (ii) enregistrer la résolution de la plainte.

⁴ Le cadre de responsabilité et de réponse est recommandé pour tous les projets, tandis que le plan d'action de prévention et de réponse en matière d'EES/SH est recommandé pour les projets à risque modéré, substantiel et élevé. Le plan d'action de prévention et de réponse en matière d'EES/SH décrit comment le projet mettra en place les protocoles et les mécanismes nécessaires pour minimiser le risque d'exacerbation de l'EES/SH dans le projet, ainsi que pour traiter tout problème d'EES/SH qui pourrait survenir.

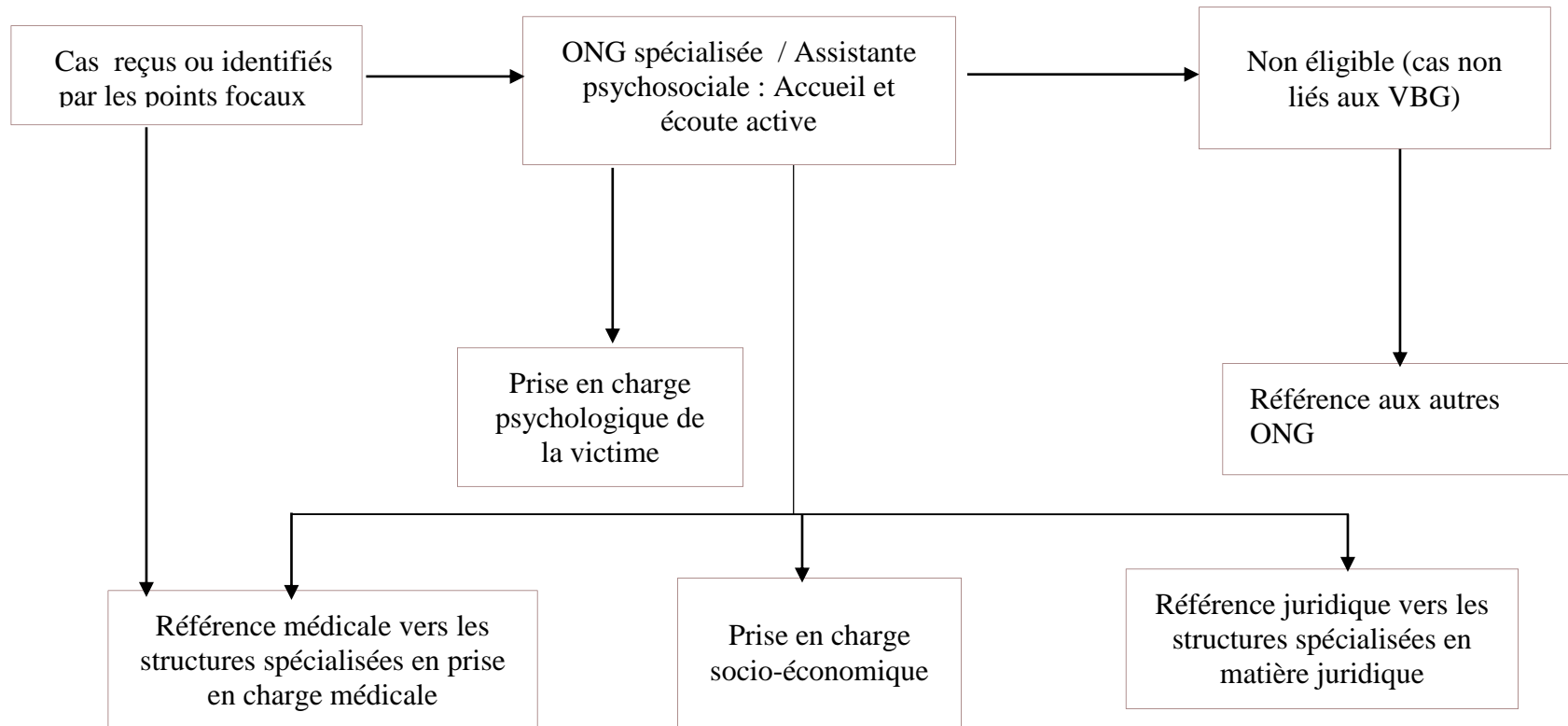
Exemples de plans d'action pour la prévention et la réponse en matière d'EES/SH et autres documents pour soutenir la mise en œuvre.

les recommandations sont disponibles à l'adresse suivante

<https://worldbankgroup.sharepoint.com/sites/gsg/SPS/Pages/FocusAreas/GenderBased%20Violence.aspx>

⁵ Les prestataires de services liés à la GBV peuvent être une ONG, des organisations communautaires ou d'autres organisations capables de soutenir le projet dans la prise en charge de tout cas d'EAS/SH, tout en travaillant également à la prévention proactive de tels cas. Il s'agit de toute agence qui fournit des services pour répondre à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels, y compris les soins cliniques et le conseil. Des conseils spécifiques sur la manière de trouver et de sélectionner les prestataires de services liés à la VBG sont disponibles auprès de la Banque mondiale.

Figure 2: Schéma complémentaire pour la gestion des plaintes liées aux EAS/HS



6.9.1. Définitions

Rétroaction

La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues, ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre. Des commentaires de natures différentes peuvent être traités de façon informelle pendant des missions de suivi et de supervision du projet.

Plainte

La plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité d'un service fourni, qui se rapporte aux actions ou aux inactions du projet et qui suscitent directement ou indirectement de l'anxiété d'un riverain.

Les plaintes sont directement liées aux engagements pris par une organisation, en ce qui concerne le type et les modalités de la mise en œuvre du projet. Les bénéficiaires ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, si l'engagement n'est pas celui qui leur convient, ou ne correspond pas à ce qui leur a été promis par le projet lors de la mise en œuvre. Une plainte officielle exige une réponse, et une organisation qui reçoit une plainte a le devoir de répondre à la personne plaignante.

Les personnes qui souhaitent porter plainte, ou soulever une inquiétude, ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) peut aller, de la crainte de se voir ou de voir sa communauté privée d'une activité du projet, à la crainte de faire personnellement l'objet de persécutions pour avoir porté plainte. Ce problème peut être particulièrement marqué dans certaines situations, par exemple, dans des contextes conflictuels ou instables, et demande qu'on s'y attarde sérieusement.

Pour s'assurer qu'un système de gestion des plaintes est efficace, crédible et fiable, il convient de respecter quelques principes fondamentaux notamment :

Participation: Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes, et s'il est pleinement intégré aux activités du PRETE. Les populations riveraines doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.

Mise en contexte et pertinence : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales, et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes. Les consultations tiendront compte des normes culturelles et contextuelles qui peuvent créer des obstacles à la pleine participation de certains groupes (ex. les femmes peuvent ne pas se sentir libres d'exprimer leurs préoccupations lors de consultations générales).

Sécurité et bien-être : Pour s’assurer que les personnes sont protégées et qu’elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d’un MGP. Il est essentiel d’assurer la sécurité des personnes qui ont recours au MGP, si l’on veut qu’il inspire confiance et qu’il soit utilisé de manière efficace. Surtout, dans les cas de VBG, l’évaluation de la situation sécuritaire des survivant(e)s ⁶(l’évaluation des risques) doit être continue et peut impliquer la protection physique si nécessaire afin d’éviter les actes éventuels de représailles ; le consentement éclairé du/de la survivant(e) est toujours préalable. Les services de protection, y compris les services de prise en charge des cas de VBG, sont les mieux placés pour offrir ce genre de soutien. Finalement, il faut reconnaître que le/la survivant(e) n’est jamais à culpabiliser d’avoir signalé un acte de VBG. Il est important que le/la survivant(e) sente que son histoire a été écoutée et valorisée. Les actions et réponses du MGP seront toujours guidées par le respect des choix, besoins, droits et de la dignité du/de la survivant(e).

Confidentialité : Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu’il n’y aura pas de représailles s’ils l’utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d’assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Également, dans les cas de VBG, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les survivant(e)s devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée. En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité et dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient le/la survivant(e) ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé. Dans le cadre de rapportage, les données concernant les plaintes de VBG seront partagées uniquement de façon anonyme et de manière agrégée (ex. type de VBG, lien avec le projet, sexe et âge des plaignants).

Transparence : Les usagers doivent être clairement informés de la marche à suivre pour avoir accès au MGP, et des différentes procédures qui suivront une fois qu’ils l’auront fait. Il est important que l’objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. On peut, à cet effet, utiliser les médias pour passer l’information à un public plus large. Les parties prenantes doivent également être clairement informées qu’elles peuvent choisir de bénéficier du référencement aux services de prise en charge uniquement sans recourir au MGP.

Partenariat : En fournissant aux survivant(e)s la possibilité d’avancer en toute sécurité pour signaler des cas de violences, le MGP devrait assurer aussi la mise en place d’un circuit de

⁶ Survivant(e) ou victime – les deux termes sont utilisés indifféremment dans ce document pour décrire la personne ou plaignant(e) qui a subi de violence basée sur le genre ou d’exploitation et abus sexuels. Le terme victime est souvent (mais pas exclusivement) utilisé dans le contexte juridique, tandis que le terme survivant(e) est privilégié par le secteur social car il est axé sur la résilience.

référencement afin de coordonner la prestation de services de prise en charge. Une cartographie préliminaire devrait être effectuée pour déterminer les infrastructures existantes, y compris l'assistance médicale, psychosociale, ainsi que la sécurité et les services juridiques. Le projet devrait s'assurer que tous les prestataires de services pertinents dans les zones d'intervention sont aussi informés des procédures relatives au MGP afin de faciliter le référencement de cas.

Accessibilité et non-discrimination: Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables. Ceci comprend l'identification et l'établissement de divers points d'entrée qui tiennent compte tant du genre que du contexte. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. Les parties prenantes reconnaîtront dans ces principes des éléments des bonnes pratiques habituelles en matière de développement et plusieurs d'entre elles, les mettront déjà en pratique. Il serait aussi important d'assurer la mise en place par un intermédiaire de prise en charge d'un système de base anonyme de suivi des cas de VBG, lui permettant de faire des rapports anonymes et de fournir des informations agrégées sur les incidents de VBG qui ont refusé le référencement au MGP, ce qui renforcera le suivi sur l'accessibilité du système. En outre, des consultations régulières avec les plaignants et d'autres membres de la communauté, y compris les groupes les plus vulnérables aux violences, afin d'évaluer leurs connaissances, leur confiance et leur satisfaction du système, ou d'autres commentaires et suggestions, seront importantes pour renforcer l'accessibilité.

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

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 un enfant à des risques supplémentaires.

Exploitation sexuelle : L'exploitation sexuelle est comprise comme tout abus réel ou tenté d'un poste de vulnérabilité, d'un pouvoir différentiel ou d'une confiance à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de tirer un profit monétaire, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'une autre personne (Glossaire de l'ONU sur l'exploitation et les abus sexuels 2017, pg. 6).⁷

⁷ Voir également la note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, Cadre environnemental et social pour les opérations du FPI.

Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels et le harcèlement sexuel (EAS/SS) dans le cadre du financement de projets d'investissement impliquant de grands travaux de génie civil, deuxième édition, février 2020.

Abus sexuel : l'abus sexuel est compris comme une intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives (Glossaire de l'ONU sur l'exploitation et les abus sexuels 2017, pg. 5).⁸

Harcèlement sexuel (HS) : on entend toute avance sexuelle importune, toute demande de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle.⁹

Dénonciation : L'Organisation internationale du travail (OIT) la définit comme "le signalement par des salariés ou d'anciens salariés de pratiques illégales, irrégulières, dangereuses ou contraires à l'éthique de la part d'employeurs".¹⁰

Violence fondée sur le sexe : Il s'agit d'une violence dirigée contre une personne en raison de son sexe ou une violence qui touche de manière disproportionnée les personnes d'un sexe particulier¹¹

6.9.2. Procédure EAS/HS

Lorsqu'une plainte de type EAS/HS est soumise, les mesures énoncées dans le Cadre de responsabilité et de réponse doivent être appliquées et la personne focale chargée de la VBG dans le MGP au niveau central de l'ADB ou au niveau du projet PRETE, qui est formée à la gestion des plaintes de type EAS/HS, doit traiter la plainte.

Il est donc essentiel qu'avant la réception des plaintes EAS/HS, tous les projets identifient clairement qui sera spécifiquement responsable du traitement de la plainte : qui évaluera la nature de la plainte, la sanction appropriée à appliquer à l'auteur, la confirmation que la survivante a reçu un soutien, et que les sanctions ont été appliquées, etc. Si les projets ne sont pas en mesure de former ou d'engager un correspondant en matière de VBG, ils doivent au moins former les personnes des canaux de réception des plaintes sur la manière d'enregistrer les plaintes de manière appropriée et confidentielle, conformément aux principes énoncés dans le présent document, puis de les transmettre immédiatement au correspondant en matière de VBG au niveau central de l'ADB.

Lorsque la plainte est reçue, les procédures énoncées à la section 6. Processus de règlement des plaintes doivent être adaptées pour assurer ce qui suit :

1. Confidentialité des informations : La confidentialité est essentielle tout au long du processus. Sinon, la survivante risque des représailles et une perte de sécurité. Aucune information identifiable sur la survivante ne doit être stockée dans la base de données du MGP. Ce dernier ne doit pas demander, ou enregistrer, des informations sur plus que les éléments suivants liés à l'allégation d'EAS/HS:

⁸ Ibid

⁹ Ibid.

¹⁰ Thésaurus de l'Organisation internationale du travail (2005).

¹¹ https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-based-violence/what-gender-based-violence_en

- La nature de la plainte (ce que le plaignant dit dans ses propres mots sans être interrogé directement) ;
- Si, à la connaissance de la survivante, l'auteur de l'infraction était associé au projet ;
- Si possible, l'âge et le sexe du survivant ; et
- Si possible, des informations indiquant si la survivante a été orientée vers des services.

Toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que le prestataire de service n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'information pour une vérification. Le prestataire de services devrait seulement documenter et signaler la plainte d'EAS/HS au MGP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, la date à laquelle l'incident a été résolu, et le classement du dossier. Les prestataires de services ne peuvent fournir des informations sur un cas qu'avec le consentement du/de la survivant(e). Si la personne en question consent au partage des informations relatives à son dossier, le prestataire de services peut communiquer de telles informations quand et si cela ne présente aucun danger, ce qui signifie que le partage d'informations ne doit pas exposer le/la survivant(e) ou le prestataire de services à encore plus de violence.

Cartographie des prestataires de services de prise en charge des survivant(e)s d'EAS/HS :

Afin de faciliter le référencement aux services, le projet doit identifier les prestataires de services de prise en charge des survivant(e)s, au sein des formations sanitaires (ceux qui ont été formellement formés dans la prise en charge médicale des survivant(e)s de VBG) tant qu'au niveau de la communauté. Il est possible qu'une cartographie des acteurs en matière de prévention et réponse à l'EAS/HS existe déjà dans certaines localités, en particulier dans le contexte de l'action humanitaire.

2. Après avoir enregistré les informations ci-dessus, la plainte doit être transmise à la personne de contact (spécialiste VBG/genre) en matière de VBG située au niveau de l'UCP du projet. du service de gestion des ressources humaines, qui doit fournir aux victimes des informations immédiates sur les possibilités de signalement et de réponse, y compris l'orientation vers les prestataires de services existants en matière de VBG.¹² La personne de contact en matière de

¹² Partage des données : Le prestataire de services liés à la GBV doit disposer de son propre processus de gestion des cas afin de recueillir les données détaillées nécessaires pour soutenir le plaignant et faciliter la résolution du cas transmis par l'opérateur du GRM. Le prestataire de services en matière de VBG doit conclure un protocole de partage des informations avec l'opérateur du mécanisme de gestion des risques pour clore le dossier. Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, de la date de résolution de l'incident et de la clôture du cas. Les prestataires de services n'ont aucune obligation de fournir des données sur le cas à quiconque sans le consentement de la survivante. Si la victime consent à ce que les données soient partagées, le prestataire de services peut le faire si et quand cela est sûr, c'est-à-dire si le partage des données n'expose pas la victime ou le prestataire de services à un risque de violence supplémentaire. Pour plus d'informations sur le partage des données relatives à la violence liée au sexe, voir : <http://www.gbvims.com/gbvims-tools/isp/>.

VBG ne doit pas tenter d'enquêter sur la plainte. Elle doit l'accepter et l'orienter immédiatement vers les prestataires de services en matière de VBG.

3. Le MGP doit avoir mis en place des processus permettant d'informer immédiatement l'agence d'exécution (AI) et la Banque mondiale de toute plainte EAS/HS, avec le consentement de la personne survivante. Pour le protocole de notification de la Banque mondiale, se référer à l'Environmental and Social Incident Response Toolkit (ESIRT).
4. La décision de faire rapport au MGP et d'accéder ou non aux services doit être laissée à la discrétion de la survivante sur la base des informations fournies. Ainsi, si la survivante souhaite simplement accéder aux services et ne pas déposer de plainte officielle, cela devrait également être accepté.
5. Lors de la détermination des prestataires de services d'assistance aux survivant(e)s de VBG I, il convient de prendre en considération les organisations qui peuvent fournir un soutien en matière de : (i) la santé ; (ii) le soutien psychosocial ; et (iii) le soutien juridique. Les services doivent suivre les normes et directives mondiales.
6. Toute survivante signalant un incident VBG, y compris EAS/HS par le biais d'un mécanisme de signalement dans le cadre du financement d'un projet d'investissement de la Banque mondiale doit recevoir des soins, que l'on sache ou non que l'auteur de la violence est associé au projet. En effet, il arrive souvent que l'on ne connaisse pas l'identité de l'auteur de la violence au moment où les services de soutien commencent, et une fois qu'ils ont commencé, la victime doit pouvoir continuer à accéder aux soins.¹³

6.9.3. Traitement, résolution et clôture de la plainte

Le traitement, la résolution et la clôture des plaintes EAS/HS doivent être adaptés en tenant compte des éléments suivants :

0. Comme décrit précédemment, lorsqu'une plainte est reçue, elle est enregistrée le comité communautaire ci-haut proposé et transmise à la personne de contact en matière de VBG au niveau du projet (Spécialiste VBG/ genre), puis au prestataire de services compétent en matière de VBG avec le consentement de la plaignante. Le prestataire de services engage une procédure de d'analyse et de traitement de cette plainte avec le consentement de la victime. Si la victime ne souhaite pas déposer une plainte officielle auprès de l'employeur, la plainte est classée Lorsque la victime porte plainte, le cas est examiné par ledit prestataire recruté à cette fin ; la partie appropriée qui emploie l'auteur de l'infraction (c'est-à-dire l'entrepreneur, le consultant) prend les mesures disciplinaires convenues conformément à la législation locale, au contrat de travail et aux codes de conduite. Dans le cadre du mécanisme de résolution EAS/HS établi, il est confirmé que l'action est appropriée, et le MGP est alors informé que le cas est clos.

¹³ L'intensification des activités de sensibilisation à l'EES/SH liées aux projets financés par la Banque dans les communautés voisines du projet peut inciter les survivants de ces communautés à rechercher des services par le biais du projet, que l'auteur de l'infraction soit lié ou non au projet.

1. Si le/la survivant(e) choisit de ne pas saisir le MGP, il est important que le prestataire de service demande si le/la survivant(e) donne son consentement de partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e)), lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP. Dans ce cas-là, l'incident est enregistré dans la base de données pour le prestataire de services et aidera le projet à contrôler le nombre de plaintes qui refusent de saisir le MGP et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la survivant(e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.
2. En ce qui concerne le soutien apporté à la survivante par le prestataire de services en matière de VBG, dans le cadre de l'approche centrée sur la victime, le dossier n'est clos que lorsque la victime n'a plus besoin de soutien.
3. Toutes les victimes d'EAS/SH qui se manifestent avant la date de clôture du projet doivent être immédiatement orientées vers le prestataire de services en matière de VBG pour un soutien sanitaire, psychosocial et juridique. S'il est probable qu'un projet se termine alors que des cas d'EAS/HS sont encore ouverts, il convient, avant la clôture du projet, de prendre des dispositions appropriées avec le prestataire de services en matière de VBG afin de s'assurer qu'il existe des ressources pour soutenir le survivant pendant une période appropriée après la clôture du projet, et au minimum pendant deux ans à partir du moment où ce soutien a été initié. Le financement de ce projet ne peut pas être assuré par le projet après la date de clôture, il faudra donc prendre d'autres dispositions, comme un financement par l'Emprunteur, en impliquant d'autres projets du portefeuille qui peuvent avoir des objectifs alignés et une flexibilité budgétaire - ou dans des circonstances extrêmes, la date de clôture du projet peut devoir être prolongée.
4. La vérification d'un dossier d'EAS/HS repose sur deux éléments :
 - Le système interne au projet, dans le cadre duquel l'affaire est renvoyée au prestataire de service VBG et des mesures appropriées sont prises à l'encontre des auteurs ;
 - Le soutien que le/la survivant(e) reçoit du prestataire de service de VBG
5. Si l'auteur présumé est un employé du PRETE ou ses partenaires, afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) et du lieu de travail en général, PRETE ou son partenaire va, en consultation avec le/la survivant(e) — et avec l'appui du prestataire de services — évaluer le risque de violence continue envers le/la survivant(e) et dans le lieu de travail. Des aménagements raisonnables doivent être apportés au programme et au cadre de travail de l'auteur présumé ou du/de la survivant(e) — de préférence en déplaçant l'auteur présumé plutôt que le/la survivant(e) — le cas échéant. L'employeur devrait accorder un congé suffisant au/à la survivant(e) qui cherche à obtenir de l'aide après avoir subi des violences.

6. Lorsqu'une plainte est reçue, elle est enregistrée par le MGP du projet et transmise au prestataire de services, toujours avec le consentement éclairé du/de la plaignant(e).
7. Si le/la survivant(e) ne souhaite pas porter plainte officiellement auprès de l'employeur ou à travers le MGP, la plainte est classée et le dossier gardé dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité.
8. Lorsque le/la survivant(e) porte plainte, l'affaire est examinée par la structure de vérification des cas d'EAS/HS en place et un plan d'action est convenu, tout en assurant la confidentialité et la sécurité du/de la survivant(e). La partie qui emploie l'auteur (c'est-à-dire PRETE ou un de ces partenaires) engage l'action disciplinaire convenue conformément à la législation locale, au contrat de travail et au code de conduite. La structure de vérification confirme que l'action est appropriée, puis informe le MGP du projet que le dossier est clos.

Tous les survivant(e)s d'EAS/HS qui se présentent avant la date de clôture du projet doivent être orienté(e)s immédiatement vers les services

Lignes directrices pour le processus de traitement des plaintes d'EAS/HS :

La structure responsable du MGP qui reçoit la plainte veille à sa confidentialité et, sauf si la plainte a été reçue par l'intermédiaire du prestataire des services de prise en charge, **oriente immédiatement le/la survivant(e) auxdits services**. Les survivant(e)s de VBG peuvent avoir besoin d'un accès à des services de police, de justice, de santé et de soutien psychosocial ainsi qu'aux logements sécurisés et aux moyens de subsistance pour pouvoir guérir de leur expérience. Le consentement doit être reçu avant toute action. Les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP. Ils/elles doivent également être informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services sans consulter le MGP ou ne rien consentir, auquel cas la plainte sera close. Le service de prise en charge se chargera de cette tâche, conformément aux souhaits des survivant(e)s. Ces services devraient être fournis selon les normes et directives mondiales

Si la plainte est d'abord reçue par un prestataire de service ou par des autres canaux de communication identifiés, celle-ci est envoyée au responsable du MGP pour être enregistrée dans le système, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e).

Le prestataire de service apporte le soutien nécessaire au/à la survivant(e) jusqu'à ce que cela ne soit plus nécessaire.

À la demande de PRETE et avec le consentement du/de la survivant(e), un point focal du prestataire de service peut participer à la procédure de vérification en représentant le/la survivant(e).

Dans le cadre du MGP mis en place, les allégations d'EAS/HS sont examinées et un accord est trouvé sur un plan de règlement ainsi que sur les mesures applicables à l'auteur, le tout dans les meilleurs délais afin d'éviter d'autres traumatismes au/à la survivant(e).

Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident d'EAS/HS, voir l'auteur présumé de l'acte, et le PRETE. L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer restera uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure faisant la vérification de la plainte aura le rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

Il est possible que, dans certains cas, la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu par des preuves fiables, ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires à travers le MGP. Il est néanmoins important que le MGP examine ces cas, en prenant une décision et en mettant en place des actions correctives pour l'organisation plutôt que des sanctions disciplinaires individuelles. En outre, lorsque suffisamment de preuves sont recueillies pour établir des incidents graves au sein d'un partenaire, mais dont les auteurs ne peuvent pas être identifiés, l'analyse de ces tendances néanmoins fournira au projet des informations importantes pour revoir, adapter, et renforcer les mesures d'atténuation des risques du projet afin d'éviter ces incidents à l'avenir.

Les mesures disciplinaires recommandées par la structure qui fera la vérification de la plainte devraient se conformer aux lois relatives au code de travail du Burundi, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur pour le PRETE. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis à l'UGP, qui sera chargée d'exécuter les actions recommandées avec le partenaire pertinent, et au point focal de la Banque mondiale. L'exécution des actions disciplinaires devrait aussi se faire en collaboration avec le prestataire de services afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) pendant ce processus. Ci-après, le cas peut être fermé dans le système du MGP, et l'UGP et le point focal de la Banque mondiale notifiés du même.

Les cas de VBG/EAS/HS ne feront jamais sujet d'une résolution à l'amiable et suivront uniquement la procédure telle que l'exigent les principes directeurs.

Considérations spécifiques concernant les plaintes de VBG/EAS/HS : Lorsque la législation locale oblige de signaler les incidents de VBG, y compris l'EAS/HS, il revient au projet d'informer la survivant(e)s de ce fait, et procéder conformément la loi burundaise. Pour cela, avant que la survivante porte plainte devra d'être dûment informée. En plus, la communauté devra être aussi informée pendant les sensibilisations. La stratégie de communication du projet devra élaborer de messages clairs à cet égard.

6.10. Service de redressement des griefs de la Banque mondiale

Les communautés et les individus qui estiment être affectés négativement par un projet soutenu par la Banque mondiale peuvent soumettre leurs plaintes aux mécanismes de recours existants au niveau du projet ou au service de recours de la Banque mondiale. Ce mécanisme veille à ce que les plaintes reçues soient rapidement examinées afin de répondre aux préoccupations liées au

projet. Les communautés et les individus affectés par le projet peuvent soumettre leur plainte au Panel d'inspection indépendant de la BM qui détermine si un préjudice s'est produit, ou pourrait se produire, suite à la non-conformité de la BM à ses politiques et procédures. Les plaintes peuvent être soumises à tout moment après que les préoccupations ont été portées directement à l'attention de la Banque mondiale et que la direction de la Banque a eu l'occasion de répondre.

Pour plus d'informations sur la manière de soumettre des plaintes au service de recours des griefs de la Banque mondiale, veuillez consulter le site <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Pour savoir comment déposer une plainte auprès du Panel d'inspection de la Banque mondiale, veuillez consulter le site www.inspectionpanel.org.

CHAPITRE VII: SUIVI ET RAPPORTS

7.1. Rapports de suivi pendant la mise en œuvre des activités

Le projet soutiendra les activités de suivi et d'évaluation (S&E) pour suivre, documenter et communiquer les progrès et les résultats du projet en matière de mise en œuvre des instruments de sauvegarde y compris le suivi de ce PMPP et de tout document ultérieur développant les activités d'engagement. L'UCP attribuera des responsabilités internes pour la compilation globale des progrès et des résultats.

Des rapports de suivi documentant la performance environnementale et sociale du projet seront préparés par l'UCP et soumis à la Banque mondiale tous les trimestres dans le cadre des exigences de rapport d'avancement global telles que définies dans l'accord de prêt (à signer). Ces rapports comprendront une section concernant l'engagement des parties prenantes et la gestion des plaintes.

Le tableau ci-après propose un ensemble complet d'indicateurs liés à la performance de l'engagement des parties prenantes à ce stade.

Tableau 9: Indicateurs de suivi

Indicateur	Comment sera-t-il contrôlé ?	Responsabilité	Fréquence
Engagement avec les parties concernées			
Nombre de réunions formelles tenues avec chaque catégorie de partie prenante assorti du nombre de participants	Procès-verbaux des réunions	Spécialiste social de l'UCP	Trimestrielle
% des parties prenantes ayant envoyé à l'UCP des recommandations/commentaires et suggestions à travers les différents canaux (par écrit, par téléphone ou à travers les boîtes à suggestion installées au sein de l'UCP au niveau national et au niveau provincial)	Rapports de dépouillement faits au niveau de l'UCP	(spécialiste en sauvegarde sociale)	Trimestrielle
% de réponses données à ces suggestions et recommandations	Rapports de dépouillement faits au niveau de l'UCP	(spécialiste en sauvegarde sociale)	Trimestrielle
Nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;	Rapports de dépouillement faits au	Spécialiste en sauvegarde sociale	Trimestrielle

Indicateur	Comment sera-t-il contrôlé ?	Responsabilité	Fréquence
	niveau de l'UCP		
Nombre et lieu des réunions de sensibilisation ou de formation de la communauté	Procès-verbaux des réunions	Spécialiste en sauvegarde sociale de l'UCP	Trimestrielle
Nombre et % d'hommes et de femmes ayant participé à chacune des réunions ci-dessus	Liste des participants	Spécialiste social de l'UCP	Trimestrielle
Engagement avec d'autres parties prenantes			
Nombre et nature des activités d'engagement avec d'autres parties prenantes, ventilées par catégorie de parties prenantes (Institutions publiques et, administration communale, ONG)	Procès-verbaux des réunions	Spécialiste social de l'UCP	Trimestrielle
Mécanisme de résolution des plaintes/réclamations			
Nombre et % de doléances reçues, au total et au niveau local, ventilé par sexe du plaignant et par moyen de réception (téléphone, courriel, discussion et par voie orale).	Journal des plaintes	Spécialiste social de l'UCP, Point focal pour les Plaintes	Trimestrielle
Nombre et % de plaintes reçues de la part des personnes affectées, des parties prenantes externes	Journal des plaintes	Spécialiste social de l'UCP, Point focal pour les griefs	Trimestrielle
Nombre et % de plaintes qui ont été (i) ouvertes, (ii) ouvertes pendant plus de 30 jours, (iii) celles qui ont été résolues, (iv) clôturées, et (v) le nombre de réponses qui ont satisfait les plaignants, pendant la période de référence, ventilés par catégorie de plainte, sexe, âge du plaignant.	Journal des plaintes	Spécialiste social de l'UCP, Point focal pour les griefs	Trimestrielle
Durée moyenne du processus de résolution des plaintes, ventilée par sexe des plaignants et par catégorie de plaintes.	Journal des plaintes	Spécialiste social de l'UCP, Point focal pour les griefs	Trimestrielle

Indicateur	Comment sera-t-il contrôlé ?	Responsabilité	Fréquence
Nombre de réunions de sensibilisation et d'information, et résultats de ces réunions	Procès-verbaux des réunions signés par les participants	Spécialiste social de l'UCP, Point focal pour les griefs	Trimestrielle
% Survivantes EAS/HS ayant bénéficié d'une assistance médicale, psychologique et juridique/judiciaire	Suivi de plaintes EAS/HS	Spécialiste en VBG du projet	Trimestrielle
% plaintes EAS/HS	Suivi de plaintes EAS/HS	Spécialiste en VBG du projet	Trimestrielle

Note : Les comptes rendus des réunions formelles et la note de synthèse des réunions informelles seront annexés au rapport trimestriel. Ils résumeront l'opinion des participants et distingueront les commentaires soulevés par les hommes et les femmes.

7.2. Implication des parties prenantes dans les activités de suivi

Le projet offre plusieurs possibilités aux parties prenantes, pour surveiller certains aspects de la performance du projet et fournir un retour d'information. L'implication des parties prenantes se fera notamment lors de la divulgation des instruments de sauvegarde préparés dans le cadre du projet. En outre, En effet, le projet à travers l'UCP facilitera une enquête nationale auprès des parties prenantes lors du démarrage du projet afin d'analyser l'état des lieux (situation de base) des performances des MPME en matière d'investissement. Cette enquête pourra aussi être organisée à mi-parcours et à la fin du projet afin de permettre un retour d'information sur l'engagement des parties prenantes et la performance du projet.

7.3. Rendre compte (redevabilité) aux groupes de parties prenantes

Pour le projet PRETE, la redevabilité consiste à assumer la responsabilité d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des points de vue du bailleur de fonds, des partenaires et des populations riveraines, au service desquelles le projet travaille. Le projet s'engage à agir en fonction de ce qu'ils disent, et à être responsable devant eux des décisions et des actions prises. La redevabilité concerne les rapports que le projet entretient avec les gens (hommes, femmes et enfants), rapports fondés sur la dignité et le respect de leurs biens par rapport à la mise en œuvre du projet.

Le personnel du PRETE, et ses partenaires, reçoivent et recueillent des commentaires et des plaintes dans le cadre des activités de ce projet. Les préoccupations mineures peuvent être réglées

de façon concertée mais pour ce qui est des préoccupations plus sérieuses être traitées dans le cadre du MGP.

Un MGP efficace peut servir d'espace de redevabilité aux parties prenantes. Les enseignements tirés par le biais du MGP permettent des comptes au projet, ou aux partenaires, au sujet de leurs promesses et de leurs engagements à l'égard des bénéficiaires et des parties prenantes. Il peut permettre de vérifier si des objectifs précis sont atteints, et de détecter à l'avance qu'il y a peut-être quelque chose qui ne va pas. Les renseignements reçus, par le biais d'un MGP, permettent d'apporter des changements opportuns, ou de prendre des décisions correctrices la situation ou réduire les risques éventuels.

De même, la reddition des comptes (redevabilité) constitue l'un des outils de l'évaluation du niveau de la mise en œuvre des activités du PMPP. Cette évaluation devra avoir à tous les niveaux (communautaire, provinciale et national). Au niveau communautaire, il sera envisagé d'organiser des réunions communautaires à la fin de chaque trimestre. Au cours de ces réunions, il sera procédé notamment aux échanges sur les réalisations du projet et sur les prévisions pour la période suivante. Les communautés auront l'occasion d'exprimer leurs préoccupations et commentaires ainsi des suggestions éventuelles. Les informations recueillies permettront à l'équipe du projet de faire des réajustements dans la façon de mettre en œuvre le PMPP/

Au niveau provincial et national, il sera procédé à l'organisation des réunions trimestrielles à l'endroit des différentes parties prenantes intéressés. A ces mêmes occasions, des résumés trimestriels et des rapports internes sur les doléances du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction du projet. Les résumés trimestriels fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière rapide et efficace.

L'information sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peut être transmise aux parties prenantes de deux manières différentes :

- Publication d'un rapport annuel autonome sur l'interaction du projet avec les parties prenantes.
- Adopter des solutions logicielles pour augmenter l'interaction bidirectionnelle et le retour d'information, en utilisant des plateformes d'enquête, de préférence en utilisant un tableau de bord pour faciliter la mesure et la compréhension du retour d'information (toute plateforme utilisée par le gouvernement central, ou alternativement / en plus (selon les besoins) Survey Monkey ou une autre plateforme en ligne peut être appliquée), afin de répondre aux attentes des citoyens pour le changement créé par leur engagement, utiliser leur contribution pour faciliter l'amélioration des résultats de développement ;
- Suivi régulier d'un indicateur de retour d'information des bénéficiaires. L'indicateur sera déterminé dans le PMPP mis à jour et peut inclure : le nombre de consultations, y compris

par le biais des télécommunications, effectuées au cours d'une période de rapport (par exemple, mensuellement, trimestriellement ou annuellement) ; le nombre de griefs publics reçus au cours d'une période de rapport (par exemple, mensuellement, trimestriellement ou annuellement) et le nombre de ceux qui sont résolus dans les délais prescrits ; le nombre de documents de presse publiés/diffusés dans les médias locaux, régionaux et nationaux.

ANNEXES:

Annexe 1 - Formulaire de doléances du projet

Formulaire de doléances sur le projet

Désignation (saisie par l'UCP régionale)	
Prénom et Nom de famille (non obligatoire) Je souhaite déposer une plainte de manière anonyme. Veuillez ne pas divulguer mon identité sans mon consentement.	
Données de contact Indiquez le mode de contact souhaité (par courrier, par téléphone, par courriel).	<input type="checkbox"/> Par courrier : <i>Indiquez une adresse pour la livraison du courrier :</i> _____ _____ <input type="checkbox"/> Par téléphone : _____ <input type="checkbox"/> Par _____ courriel : _____
Description de l'événement auquel la plainte se rapporte	Que s'est-il passé ? Où cela s'est-il produit ? A quelle personne cela est-il arrivé ? Qu'est-ce qui est ressorti comme conséquence du problème ?
Date de l'événement / de la plainte	
	<input type="checkbox"/> Événement survenu une fois/plainte (date _____) <input type="checkbox"/> Cela s'est produit plus d'une fois (combien de fois ? _____) <input type="checkbox"/> Permanente (un problème qui existe actuellement)

Que voulez-vous entreprendre ?

Signature : _____

Date : _____

Veillez envoyer ce formulaire à l'adresse suivante :

Annexe 2. Fiches relatives aux plaintes de eas/hs

NB : Ces annexes devraient être adaptées en fonction des outils de collecte de données de EAS/HS et bases de données déjà utilisées par les prestataires de services pour éviter des fardeaux inutiles aux prestataires et le double emploi dans les outils de collecte de données.

Exemplaire 1. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)

Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 1)

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de EAS/HS dès la réception d'un incident de EAS/HS lié au projet afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant(e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP de PRETE. Si le/la victime n'a pas consenti à être renvoyé auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.

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

Nom du/de la plaignant(e) :

Code de la plainte :

(Il est possible d'utiliser soit le code d'incident GBVIMS, ou tout autre code généré pour documenter l'incident de EAS/HS au sein du prestataire. Il est important que l'utilisation du code relie la plainte aux données concernant la prestation de services pour les cas de EAS/HS. Bien que ces données ne doivent pas être divulguées au projet, elles sont importantes pour le suivi des dossiers par les prestataires et pour garder des liens entre l'identité du/de la survivant(e) et le code désigné.)

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

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP de PRETE?

Oui

Non

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

Exemplaire 2. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)

Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 2)

Instructions :

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

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

Partie A :

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

Oui Non

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

Oui Non

Si OUI, veuillez remplir ci-dessous uniquement la date de la réception de la plainte, le code de la plainte, l'âge et le sexe du/de la victime, la date et la zone de l'incident, le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et le type de VBG/EAS/HS.

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

Partie B :

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

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



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) :

- Personnel d'entreprises burundaises ou sous-traitants
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants
- Personnel de la mission de contrôle.
- Personnel UGP
- Personnel sécurité (gardiennage, l'armée, Police, etc.)
- Inconnu
- Autres

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

- L'identité des témoins le cas échéant :
- Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

- Exploitation Sexuelle
- Abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Autres
- Aucun incident d'EAS/HS vérifié

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 

SI OUI, préciser les services reçus :


Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres Veuillez spécifier :

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui 

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 à l'EAS/HS (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Exemplaire 3. Fiche de consentement des plaintes liées EAS/HS (pour les non-victimes)

Formulaire de consentement pour la divulgation des informations

Le présent formulaire doit être lu au/à la plaignant(e) (si ce n'est pas le/la victime) dans sa langue maternelle. Il devrait être clairement expliqué au/à la client(e) qu'il/elle peut choisir l'une ou aucune des options répertoriées. Si le/la plaignant(e) est le/la victime, utiliser le formulaire de consentement standard sur l'EAS/HS.

Je, _____, donne mon accord à (*Nom de l'organisation*) de partager des informations sur l'incident que je leur ai signalé tel qu'expliqué ci-dessous

Je comprends qu'en donnant mon accord ci-dessous, je donne à (*Nom de l'organisation*) l'autorisation de partager des informations de mon rapport d'incident du cas spécifique avec le prestataire de service(s) que j'ai indiqué, pour que je puisse déposer une plainte.

Je comprends que les informations partagées seront traitées en toute confidentialité et avec tout respect, et partagées uniquement avec les personnes impliquées dans la gestion de la plainte et la réponse.

Je comprends que le partage de ces informations signifie qu'une personne parmi les experts en sauvegardes sociaux de PRETE peut venir me parler. En tout cas, j'ai le droit de changer d'avis au sujet du partage d'informations avec l'équipe de gestion des plaintes désignée de PRETE.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e): Oui Non

(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

J'ai été informé(e) de et j'ai compris que certaines données, qui ne m'identifient pas, peuvent également être partagées pour la rédaction de rapports. Toute information partagée ne sera pas spécifique à moi ou à l'incident. Il n'y aura aucun moyen pour quelqu'un de m'identifier sur la base des informations qui ont été partagées. Je comprends que les informations partagées seront traitées avec confidentialité et respect.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e): Oui Non

(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

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

(Ou du parent/tuteur si le/la plaignant (e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

Code de l'agent: _____ Date: _____

Nom du/de la plaignant(e) : _____

Numéro de contact : _____

Adresse : _____

Exemplaire 4. Fiche de vérification des faits pour la structure faisant la vérification

Formulaire de vérification des faits

Instructions:

Ce formulaire doit être rempli et mis à jour par la structure faisant l'examen de la plainte pendant le processus de vérification des faits. Si les détails doivent être modifiés par la structure, les mises à jour doivent être marquées avec la date de la mise à jour. Aucune donnée ne devrait être supprimée du formulaire. Toutes les informations peuvent être remplies en même temps. L'état de l'incident devrait être mis à jour dans la base de données de la plainte après chaque réunion de la structure.

Date de réception de la plainte (du prestataire de services) (jour, mois, année) :

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

Nom de l'auteur présumé (si connu) :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

- Personnel d'entreprises burundaise sous-traitants
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants
- Personnel de la mission de contrôle.
- Personnel UGP

- Personnel sécurité (gardiennage, l'armée, Police, etc.)
- Inconnu
- Autres

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

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

Oui                

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

- Exploitation Sexuelle
- Abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Autres
- Aucun incident d'EAS/HS vérifié

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

SI OUI, préciser les services reçus :



Médicaux Date :

Psychosociaux Date :

Juridiques Date :

De sûreté/sécurité Date :

Autres Veuillez spécifier : Date :

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui  

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité



Autres Veuillez spécifier :

Date de clôture de la vérification :

Date de notification du gestionnaire de l'auteur :

Nom du gestionnaire :

Date de notification du/de la plaignant(e) des résultats :

Notification de la mise en œuvre des actions reçue : Oui  

Date de la réception :

Action adoptée :

Aucune action/sanction

Blâme

Réprimande

Mise à pied

Licenciement avec préavis

Licenciement sans préavis

Autres actions Veuillez préciser :

Mise en œuvre de l'action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable

Date de la vérification :

Noter ci-dessous toute communication de suivi avec le/la plaignant(e) (par le prestataire de services et/ou directement par la structure faisant l'examen, uniquement où strictement nécessaire).

Par exemple : Quand / si un examen a commencé, ou que la plainte a été déterminée d'avoir une base insuffisante pour continuer ; quand la vérification a été conclue ; les résultats de la vérification. Il peut également inclure les préoccupations soulevées par le/la victime à travers le processus de vérification (tel que communiqué par le prestataire), si le/la victime a choisi de déposer une plainte, etc.

(Ajouter des pages si nécessaire.)

N.B : Ces informations devraient être conservées en toute sécurité, dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité.

Exemplaire 5. Fiche de rapportage sur les plaintes liées à l'EAS/HS (pour les prestataires de services de VBG)

Outil de rapportage de plaintes liées à l'EAS/HS

Instructions :

Le prestataire de services doit remplir ce formulaire après avoir réceptionné le/la survivant(e) et seulement après avoir eu son consentement éclairé à être référé(e) au système du MGP de PRETE. Le prestataire devrait partager la fiche avec la structure qui gère le MGP dans un délai de 24 heures après la réception de la plainte et aussi avec l'Unité nationale de coordination de projet (UGPP), qui la transmettra directement à la Banque mondiale.

Si un contrat et un accord de partage de données ont été signés entre le prestataire et le projet PRETE, ces informations devraient également être incluses et communiquées d'une manière agrégée à l'UGPP sur une base mensuelle.

Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

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

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

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui 

Exemplaire 6. Fiche de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)

Outil de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Instructions :

La structure faisant l'examen de la plainte liée à l'EAS/HS doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de EAS/HS lié au projet PRETE. Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure doit partager une copie de ce formulaire avec l'Unité nationale de coordination de projet (UGPP), qui à son tour, le transmettra à la Banque mondiale. Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle.

Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

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

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

- Exploitation Sexuelle
- Abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Autres
- Aucun incident d'EAS/HS vérifié

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

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui  
  

Gestionnaire de l'auteur notifié :

Oui SI OUI, date de notification :

Non

Action/sanction vérifiée : Oui           

Exemple 7. Fiche de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte au gestionnaire)

Outil de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Instructions :

La structure faisant l'examen de la plainte doit remplir le présent formulaire après la fin du processus de vérification. La structure doit partager une copie de ce formulaire avec le gestionnaire au niveau le plus haut dans l'agence du personnel concerné. Ce gestionnaire aura cinq (5) jours pour notifier la structure de la décision de sanction/action prise.

Date de la transmission de la notification au gestionnaire :

Nom du gestionnaire à qui la notification est envoyée :

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Nom de l'auteur :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

- Personnel d'entreprises burundaise ou sous-traitants
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants
- Personnel de la mission de contrôle.
- Personnel UGP
- Personnel sécurité (gardiennage, l'armée, Police, etc.)
- Inconnu
- Autres

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

Zone de l'incident :

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

Oui 

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

- Exploitation Sexuelle
- Abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Autres
- Aucun incident d'EAS/HS vérifié

Autres éléments sur l'incident, tel que vérifiés comme crédibles (sans divulguer l'identité du/de la survivant(e) et/ou plaignant(e)) :

N.B : Ces informations devraient être conservées en toute sécurité, dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité.

Exemplaire 8. Fiche de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS (pour le gestionnaire)

Outil de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par le gestionnaire au niveau le plus haut dans l'agence du personnel concerné dans les cinq (5) jours qui suivent la fin de l'enquête sur un incident d'EAS/HS. Avec ce formulaire, le gestionnaire informera la structure faisant l'examen de la plainte de l'action/sanction adoptée, si retenue nécessaire, suite aux résultats de la vérification faite par la structure.

Date de la transmission de la notification à la structure :

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

Nom(s) des staffs sanctionnés :

Date de notification de(s) staff impliqué(s) :

Action adoptée :

Aucune action/sanction

Blâme

Réprimande

Mise à pied

Licenciement avec préavis

Licenciement sans préavis

Autres actions Veuillez préciser :

Annexe 3. Objectifs et exigences spécifiques de la Norme Environnementale et Sociale N°10 (NES n°10)

Les objectifs de la NES n°10 sont les suivants :

- Établir une approche systématique de l'engagement des parties prenantes qui aidera à identifier les parties prenantes et à établir et maintenir une relation constructive avec elles, en particulier les Parties touchées par le projet.
- Évaluer le niveau d'intérêt et de soutien des parties prenantes pour le projet et permettre la prise en compte de leurs points de vue dans la conception du projet et les performances environnementales et sociales.
- Promouvoir et fournir des moyens pour un engagement efficace et inclusif avec les Parties touchées par le projet tout au long du cycle de vie du projet sur les questions qui pourraient potentiellement les affecter.
- S'assurer que les informations appropriées sur les risques et les impacts environnementaux et sociaux du projet sont divulguées aux parties prenantes en temps utile, de manière compréhensible, accessible et appropriée.
- Fournir aux Parties touchées par le projet des moyens accessibles et inclusifs pour soulever des problèmes et des griefs, et permettre aux emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

Les exigences spécifiques définies par la NES n°10 sont mises en évidence ci-dessous :

- Les emprunteurs commenceront à impliquer les parties prenantes le plus tôt possible dans le processus de développement du projet et dans un délai permettant des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet et maintiendront cet engagement tout au long du cycle du projet. La nature, la portée et la fréquence de l'engagement des parties prenantes seront proportionnées à la nature et à l'échelle du projet et à ses risques et impacts potentiels.
- Les emprunteurs s'engageront dans des consultations significatives avec toutes les parties prenantes. Les emprunteurs fourniront aux parties prenantes des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et les consulteront d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination ou intimidation.
- Le processus d'engagement des parties prenantes comprendra les éléments suivants : (i) l'identification et l'analyse des parties prenantes ; (ii) la planification des moyens d'engagement ; (iii) la divulgation d'informations ; (iv) la consultation des parties prenantes, avec un accent spécial sur les femmes et les filles ; (v) le traitement et la réponse aux plaintes, y compris celles liées à l'Exploitation et l'Abus Sexuel, et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) ; et (vi) la présentation de rapports aux parties prenantes.
- L'Emprunteur tiendra à jour et publiera un journal d'engagement des parties prenantes, qui constituera un registre documenté de l'engagement des parties prenantes, comprenant une description des parties prenantes consultées, un résumé du retour d'information reçu et une

brève explication de la manière dont le retour d'information a été pris en compte, ou les raisons pour lesquelles il ne l'a pas été.

- L'emprunteur doit également proposer et mettre en œuvre un mécanisme de règlement des plaintes y compris celles relatives à l'EAS/HS en vue de recevoir et faciliter la résolution des préoccupations et des plaintes des Parties touchées par le projet en ce qui concerne la performance environnementale et sociale du projet en temps opportun, .