



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES  
RÉPUBLIQUE DU BÉNIN



**PROJET D'HARMONISATION ET D'AMÉLIORATION  
DES STATISTIQUES EN AFRIQUE DE L'OUEST ET DU CENTRE  
(PHASAOC)  
P178497**

**UNITE DE GESTION DU PROJET AU BENIN**  
-----

**MECANISME DE GESTION  
DES PLAINTES (MGP)**

*Avril 2025*

## **TABLE DES MATIERES**

<b>DEFINITION DE CONCEPTS .....</b>	<b>5</b>
<b>PREFACE .....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>11</b>
<b>1- PRESENTATION DU PHASAOC.....</b>	<b>13</b>
<b>2. APPROCHE METHODOLOGIQUE ET RESULTATS DES CONSULTATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1. Approche méthodologique utilisée dans le cadre de l'élaboration du MGP.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2. Revue documentaire .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3. Grands résultats de la consultation avec les parties prenantes au niveau de 12     communes.....</b>	<b>18</b>
<b>3. FONDEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1. Parties prenantes du Mécanisme de Gestion des Plaintes .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2. Principes fondamentaux d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes .....</b>	<b>20</b>
<b>3.3. Points clés à prendre en compte par les personnes qui participent aux enquêtes     sur la gestion des plaintes.....</b>	<b>23</b>
<b>3.4. Types de plaintes.....</b>	<b>23</b>
<b>4. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PHASAOC.....</b>	<b>25</b>
<b>4.1. Gestion des Plaintes non sensibles.....</b>	<b>25</b>
<b>4.2. Gestion des Plaintes sensibles .....</b>	<b>36</b>
<b>5. COMMUNICATION ET DIFFUSION DU MECANISME.....</b>	<b>40</b>
<b>6. SUIVI DE L'EFFICACITE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .....</b>	<b>41</b>
<b>7. OPERATIONNALISATION DU MGP DU PHASAOC .....</b>	<b>44</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>50</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>51</b>
<b>Annexe 1 : Modèles de fiches d'enregistrement et de traitement des plaintes.....</b>	<b>52</b>
<b>Annexe 2 : Modèle de registre des plaintes .....</b>	<b>53</b>
<b>Annexe 3 : Délais indicatifs pour le traitement des plaintes.....</b>	<b>54</b>
<b>Annexe 4 : Lettre type d'accusé de réception d'une plainte éligible.....</b>	<b>55</b>
<b>Annexe 5 : Lettre type d'accusé de réception d'une plainte non éligible .....</b>	<b>56</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>59</b>

## LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Schéma du cadre organique et de la circulation de l'information des plaintes non sensibles du MGP.....	28
Figure 2 : Circuit de la plainte non sensible (de la réception à l'extinction totale).....	35
Figure 3 : Schéma du cadre organique et de la circulation de l'information des plaintes sensibles.....	35

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Types d'activités à risques .....	15
Tableau 2 : Types de plaintes possibles et leur description.....	23
Tableau 3 : Composition du Comité National de Gestion de Plaintes non sensibles (CNGP) et de ses points focaux .....	26
Tableau 4 : Réception et traitement des plaintes non sensibles .....	29
Tableau 5 : Synthèse du processus de gestion des plaintes non sensibles ..	34
Tableau 6 : Organisation des renforcements de capacité des acteurs concernés et de communication sur le MGP.....	40
Tableau 7 : Plan d'action du MGP.....	45
Tableau 8 : Budget annuel de mise en œuvre du MGP .....	48

## SIGLES ET ACRONYMES

<b>ANO</b>	Avis de Non Objection
<b>ANPE</b>	Agence Nationale pour l'Emploi
<b>BM</b>	Banque mondiale
<b>CEDEAO</b>	Communauté économique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
<b>CAGD</b>	Caisse Autonome de Gestion de la Dette
<b>CGP</b>	Comité de gestion des plaintes
<b>DAF</b>	Direction Administrative et Financière
<b>DCNSE</b>	Direction de la Comptabilité Nationale et des Statistique Economique
<b>DCSFM</b>	Direction de la Coordination Statistique, de la Formation et de la Méthodologie
<b>DGFD</b>	Direction Générale du Financement du Développement
<b>DSA</b>	Direction de la Statistique Agricole
<b>DSIBD</b>	Direction du Système d'Information et des Bases de Données
<b>DSDS</b>	Direction des Statistiques Démographiques et Sociales
<b>EAS / HS</b>	Exploitation et abus Sexuel
<b>GUPS</b>	Guichet Unique de Protection Sociale
<b>HS</b>	Harcèlement sexuel
<b>INF</b>	Institut National de la Femme
<b>INStad</b>	Institut National de la Statistique et de la Démographie
<b>MAEP</b>	Ministère de l'Agriculture, de l'Elevage et de la Pêche
<b>MEF</b>	Ministère de l'Economie et des Finances
<b>MGP</b>	Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>NES</b>	Normes Environnementales et Sociales
<b>ONG</b>	Organisation non gouvernementale
<b>PF</b>	Point Focal
<b>PHASAOC</b>	Projet pour l'Harmonisation et l'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre.
<b>SDS</b>	Spécialiste en Développement Social
<b>SNDS</b>	Stratégie Nationale de Développement de la Statistique
<b>SSN</b>	Système Statistique National
<b>UGP</b>	Unité de gestion du projet
<b>VBG</b>	Violence basée sur le genre

## DEFINITION DE CONCEPTS

**Abus sexuel :** Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5).

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

**Doléance :** Une doléance est une requête adressée par un tiers, essentiellement pour exprimer un souhait ou une requête. Une doléance peut, dans d'autres cas aussi être définie comme une plainte ou une récrimination.

**Exploitation sexuelle :** Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 6).

Abus sexuel et exploitation sexuelle sont également repris dans la note de bonnes pratiques de la Banque mondiale<sup>1</sup>.

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

**Groupes marginalisés et vulnérables :** Ceux-ci se trouvant exclus ou relégués à un rang inférieur de la société d'une façon ou d'une autre. Il s'agit souvent d'individus se trouvant à la marge de leur communauté sur le plan économique, politique, culturel et social, pour des raisons explicites ou non. Ces personnes n'ont généralement pas équitablement accès aux ressources nécessaires pour réaliser leur potentiel ou protéger leurs droits, ce qui les rend vulnérables face à l'insécurité, à la discrimination et aux problèmes de santé, y compris mentale.

---

<sup>1</sup> Note de bonnes pratiques : Lutter contre les violences sexistes dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil  
<http://pubdocs.worldbank.org/en/215761593706525660/ESF-GPN-SEASH-in-major-civil-works-French.pdf>

**Harcèlement sexuel en milieu professionnel :** Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle sur l'orientation sexuelle, les pratiques sexuelles etc. qui ont cours sur le lieu du travail. En somme toute conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié / de la salariée et qui entraîne, pour celui-ci/celle-ci, un milieu de travail néfaste.

**Parties prenantes :** Tout individu ou groupe de personnes susceptible d'être directement ou indirectement affectées par les activités du projet, ou celles ayant des intérêts dans le contexte du projet ou ayant la capacité d'en influencer les résultats.

**Personne Affectée par le Projet (PAP) :** Toute personne qui ne peut plus jouir pleinement de son activité sur un site, du fait de la réalisation des travaux.

**Plaignant :** C'est toute personne physique ou morale, touchée directement ou indirectement de manière négative par le processus de conception, d'élaboration, de mise en œuvre et de clôture des interventions du projet et qui introduit une requête contre ledit projet.

**Plainte :** Une plainte ou un grief est défini comme une expression d'insatisfaction par rapport au niveau ou à la qualité d'une action ou de l'inaction, exprimant directement ou indirectement un désagrément à un individu ou à un groupe de personnes par rapport à la mise en œuvre d'un projet. Les bénéficiaires et les autres parties prenantes, principalement les personnes affectées ont le droit de se plaindre si les normes et/ou les accords convenus ne sont pas respectés ou au cas d'un impact négatif dû aux interventions du projet. Toute plainte reçue exige une réponse. La structure qui la reçoit a le devoir de répondre au/aux plaignants dans un délai connu. Les outils de collecte et une typologie de plaintes sont définis et gérés par la structure responsable. Une plainte est également une expression d'insatisfaction qui se rapporte aux actions du projet ou de la part d'un individu, d'un groupe d'individus ou d'une organisation qui est préjudiciable au projet et qui suscite directement ou indirectement de l'anxiété chez le ou les bénéficiaires. **Les plaintes pourront être catégorisées en deux groupes :** plaintes sensibles et plaintes non sensibles. **Les plaintes non sensibles** concernent le processus de mise en œuvre. Elles peuvent concerner les choix, les méthodes, les résultats obtenus. **Les plaintes sensibles** concernent des fautes personnelles telles que la corruption, les abus de toutes sortes, la discrimination, les violences basées sur le genre et particulièrement le harcèlement sexuel, les cas d'exploitation et d'abus sexuels, etc.

**Réclamation :** C'est l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part d'un

plaignant. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation du préjudice subi et / ou une action correctrice. Dans le cadre du projet PHASAO, la réclamation est toute contestation d'une partie prenante dudit projet par rapport aux dommages causés lors de la mise en œuvre des activités en vue de rétablir le droit et/ou leur réparation.

**Rétroactivité ou retour opportun de l'information :** C'est l'expression d'une préoccupation, positive ou négative qui apporte des indications utiles sur les perceptions des parties prenantes par rapport à la mise en œuvre des activités d'un projet. Elle traduit les demandes ou exigences de clarifications, de vérifications ou manifestations de préoccupations des parties prenantes par rapport à l'exécution des activités les concernant. C'est un outil de participation des parties prenantes qui permet de mesurer le niveau de conformité de l'exécution des mesures convenues.

**Viol :** La loi sur les violences faites aux femmes et aux filles au Bénin (article 3) définit le viol comme tout acte de pénétration vaginale, anale ou buccale par le sexe d'autrui ou la pénétration vaginale ou anale par un quelconque objet sans le consentement intelligent et volontaire de la personne pénétrée.

Cette définition est complétée par celle fournie par le code de l'enfant (article 189) qui dispose qu'est considéré comme un viol, tout acte sexuel imposé par une contrainte physique ou psychologique sans le consentement intelligent et volontaire de la victime par :

- *tout Homme, quel que soit son âge, qui aura introduit son organe sexuel, même superficiellement dans celui d'une femme ou toute femme, quel que soit son âge, qui aura obligé un homme à introduire même superficiellement son organe sexuel dans le sien ;*
- *tout Homme qui aura pénétré, même superficiellement l'anus, la bouche ou tout autre orifice du corps d'une femme ou d'un homme par un organe sexuel, par toute autre partie du corps ou par un objet quelconque ;*
- *toute personne qui aura introduit, même superficiellement toute autre partie du corps ou un objet quelconque dans le vagin de la femme.*

**Violence Basée sur le Genre (VBG) :** est un terme générique pour tout acte nuisible/préjudiciable perpétré contre le gré de quelqu'un, et qui est basé sur des différences socialement prescrites entre hommes et femmes (IASC 2015)<sup>2</sup>. Cependant, les données recueillies globalement montrent que ce sont les femmes et les filles qui sont les plus affectées par les VBG d'où l'importance de la définition de la violence faite aux femmes des nations unies. La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes de 1993 définit la violence contre les femmes comme «

---

<sup>2</sup> Note de bonnes pratiques : Lutter contre les violences sexistes dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil  
<http://pubdocs.worldbank.org/en/215761593706525660/ESF-GPN-SEASH-in-major-civil-works-French.pdf>

tout acte de violence sexiste qui entraîne ou risque d'entraîner des souffrances ou préjudices physiques, sexuels ou psychologiques pour les femmes »<sup>3</sup>.

**Violence contre les enfants :** la violence contre des enfants est toutes formes de violence subies par les personnes jusqu'à l'âge de 18 ans, qu'elles soient commises par des parents, ceux qui ont la charge d'enfants, des partenaires amoureux ou des étrangers. C'est donc toute forme de maltraitance, de préjudice physique et mental, de défaut de soins ou de traitement inadéquat, l'exploitation et la maltraitance sexuelle, l'exploitation économique des enfants<sup>4</sup>. Cette violence a un impact sur la santé et le bien-être pendant toute la durée de la vie. La cible 16.2 du Programme de développement durable à l'horizon 2030 est la suivante : « Mettre un terme à la maltraitance, à l'exploitation, à la traite et à toutes les formes de violence, de torture dont sont victimes les enfants.

**Mécanisme de Gestion des plaintes (MGP) :** Le Mécanisme de Gestion des Plaintes est un système mis en place pour recevoir, traiter et répondre aux réclamations et plaintes/griefs des différentes parties prenantes du projet. Le MGP comprend les étapes, les organes, les délais, les outils permettant de recevoir, évaluer, traiter et clôturer une plainte, une réclamation de manière efficace. Il offre au plaignant, un cadre propice de dénonciation des abus, violation des droits humains, du non-respect des normes et accords convenus afin que ce dernier soit rétabli dans ses droits. Le but de Mécanisme de Gestion des plaintes (MGP) est de prévenir et gérer les conflits. C'est un instrument qui accorde aux parties prenantes le droit de dénoncer les abus, les insuffisances, les dommages, les violations de droits ou des accords passés et demander la réparation ou la cessation du fait préjudiciable. Il informe les parties prenantes du projet sur : (i) comment acheminer des demandes d'information, déposer des plaintes/ réclamations et/ou doléances liés à la mise en œuvre du projet et ; (ii) comment sont traitées les requêtes de façon adéquate et proportionnée.

Selon le Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale, en vigueur depuis le 1er octobre 2018, le mécanisme de gestion des plaintes est un processus par lequel les parties concernées peuvent faire part de leurs griefs, préoccupations, suggestions, questions et réclamations, particulièrement au sujet de la performance du projet en matière environnementale et sociale. Il permet de porter plainte en différents lieux et par une variété de mécanismes. Il doit être accessible à toutes les parties prenantes, quel que soit leur statut social, culturel et économique. Il doit être proportionné aux risques et effets potentiels du projet. Ce mécanisme

---

<sup>3</sup> Il est important de noter que les femmes et les filles font les expériences la violence de façon disproportionnée ; au total 35% des femmes dans le monde ont subi des violences physiques ou sexuelles (OMS, estimations mondiales et régionales de la violence contre les femmes : prévalence et effets sur la santé de la violence domestique et de la violence sexuelle non-domestique, 2013). Des hommes et des garçons subissent aussi des violences basées sur leur genre et des relations de pouvoir inégales.

<sup>4</sup> [https://www.unicef.org/french/protection/files/La\\_violence.pdf](https://www.unicef.org/french/protection/files/La_violence.pdf)

veille à ce que les plaintes reçues soient examinées dans les meilleurs délais pour répondre aux préoccupations des parties concernées en lien avec le projet. Outre les questions relatives à la gestion environnementale et sociale, les plaintes peuvent porter sur les démarches administratives, sur le respect des lois et réglementations, sur la qualité des ouvrages financés et sur le manque de transparence dans les décisions et activités du projet.

## **PREFACE**

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un processus qui répond au principe de participation dans les initiatives de développement, il vise d'une part, à associer les parties prenantes aux décisions et actions des projets d'investissement et d'autre part, à anticiper sur des risques et impacts environnementaux et sociaux des projets d'investissement que la Banque mondiale appuie. Il s'inscrit dans la vision du développement durable et dans la politique environnementale et sociale de la Banque mondiale pour le financement des projets qu'elle appuie.

Le MGP a pour but de favoriser une collaboration ouverte et transparente avec les parties concernées par le projet en vue de prendre en compte leurs préoccupations dans les décisions et actions du projet et de résoudre à l'amiable les éventuels problèmes d'impact environnementaux et sociaux qui peuvent résulter de l'exécution du projet. C'est une initiative de bonnes pratiques internationales, notamment de respect des droits de l'Homme et de devoir de responsabilité, vivement recommandée par la Banque mondiale.

Le présent document de mécanisme de gestion de plaintes servira de guide d'enregistrement, de traitement et de diffusion des données relatives à la gestion des plaintes pour le projet PHASAOC. Il permettra d'optimiser la mobilisation des parties prenantes et de maintenir la communication avec eux dans le cadre de l'exécution du projet PHASAOC.

La mise en place du MGP du PHASAOC marque la volonté de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) d'assurer une gestion éthique et transparente des activités du projet permettant aux parties prenantes, notamment les communautés à la base, de s'exprimer librement sur les éventuels griefs des interventions du projet, en termes d'impacts sociaux surtout, en vue de faciliter leur règlement à l'amiable.

L'UGP s'engage ainsi à répondre aux attentes des parties prenantes en vue de rectifier si nécessaire, les décisions et les activités du projet. Ce document du MGP s'adresse particulièrement aux acteurs de mise en œuvre des activités et aux parties concernées par les réalisations du projet y compris les prestataires de services d'appui technique, les organisations non gouvernementales, les organisations communautaires, etc.

L'Unité de gestion du PHASAOC s'engage à mettre à jour périodiquement le mécanisme de gestion des plaintes et à rendre compte régulièrement de son fonctionnement.

Enfin, l'UGP s'engage, à mettre à disposition les moyens financiers, humains et matériels nécessaires pour l'atteinte des objectifs du mécanisme de gestion de plaintes du PHASAOC.

**Le Coordonnateur**

## INTRODUCTION

Afin de rendre visible les efforts accomplis dans plusieurs domaines, l'État béninois accorde une place de choix aux statistiques en les plaçant au centre des prises de décisions politiques. Cet intérêt se traduit par la ratification, en avril 2012, de la Charte Africaine de la Statistique qui constitue un acte politique de renforcement des principes régissant la production des statistiques. Également, la promulgation de la nouvelle loi statistique en juin 2022 et l'élaboration des Stratégies Nationales de Développement de la Statistique (SNDS) à un rythme quinquennal témoignent de la volonté du Gouvernement pour l'amélioration de la production statistique au Bénin. Cette volonté manifeste, est confirmée dans le pilier 2 du PAG-II (2021-2026) intitulé : « Poursuivre la transformation structurelle de l'économie », où le Gouvernement prévoit la réalisation du projet de renforcement des capacités des acteurs et d'opérationnalisation du système d'informations statistiques des ministères. Ledit projet d'une durée de cinq années (2023 à 2027) est mis en œuvre par l'INStAD pour renforcer les capacités du Système Statistique National (SSN) et satisfaire à la demande statistique sans cesse croissante.

Par ailleurs, le suivi du processus d'intégration régionale en Afrique centrale et occidentale nécessite des statistiques précises, fiables, pertinentes, harmonisées et comparables. Dans cette perspective, le Gouvernement du Bénin a sollicité l'appui de la Banque mondiale pour bénéficier du financement du Projet d'Harmonisation et d'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre (PHASAO), afin de permettre au Bénin de produire davantage des statistiques harmonisées et alignées sur les normes et classifications internationales. Cet objectif poursuivi par le Bénin est une des conditions préalables à la production de données de qualité nécessaires à l'élaboration de politiques fondées sur des preuves. Il rejoint l'objectif fondamental de la Banque mondiale dans son soutien au renforcement des capacités statistiques dans les pays en développement.

Le projet comporte plusieurs activités liées à la collecte de données statistiques, à l'analyse et la publication des données, ainsi qu'à la formation et le renforcement des capacités des personnels techniques de la statistique et des ressources technologiques des structures membres du Système Statistique National. Au même titre que ces activités, la gestion administrative et financière du projet peut induire des effets négatifs sur les communautés et les parties prenantes et, dans une moindre importance, sur l'environnement. La prise en charge de ces risques et la résolution efficace des plaintes qui pourront être formulées sera encadrée par le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Ce mécanisme détaillé dans les chapitres ci-dessous intègre aux principes liés aux exigences de sauvegarde environnementale et sociale de la Banque mondiale, les structures traditionnelles et administratives de règlement des conflits. Pour ce faire, le Comité de gestion des plaintes disposera de points focaux au sein des communautés et des structures du Ministère des Affaires Sociales et de la Microfinance (MASM) dans le but de

faciliter l'enregistrement et le traitement des plaintes sur toute l'étendue du territoire.

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) prévoit deux (2) dispositifs parallèles pour la gestion des plaintes non sensibles et celle sensibles, c'est-à-dire relatives aux violences basées sur le genre. De même, pour chaque dispositif, les acteurs, leurs rôles et responsabilités ainsi que les délais de réponse aux plaignants ont été encadrés de l'enregistrement de la plainte jusqu'à son règlement. Enfin, est adossé au présent MGP, un plan d'action intégrant des dispositifs de communication, de suivi-évaluation et de reporting qui garantiront respectivement l'adhésion des parties prenantes, l'archivage des plaintes traitées et la production régulière des rapports trimestriels à adresser à la Banque mondiale.

## 1- PRESENTATION DU PHASAOOC

Le Projet pour l'Harmonisation et l'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre (PHASAOOC) a pour objectif de développement « **d'améliorer la performance statistique, l'harmonisation, l'accès aux données et leur utilisation par les pays participants et les organismes régionaux en Afrique occidentale et soutenir la modernisation de leurs systèmes statistiques** ». Il est mis en œuvre à travers quatre (4) composantes, à savoir :

- **Composante 1 : Harmonisation et production de statistiques de base à l'aide de normes internationales sur la qualité des données.** Cette composante soutiendra la production d'outils harmonisés (classifications, méthodologies, etc.) et la production de statistiques de base plus comparables, exhaustives et pérennes. Elle est déclinée en cinq (05) sous-composantes présentées comme suit :
  - *Sous-composante 1.1 : Coordination régionale et adoption de normes harmonisées de qualité des données ;*
  - *Sous-composante 1.2 : Production de statistiques démographiques et socio-économiques ;*
  - *Sous-composante 1.3 : Production de statistiques sur le secteur réel et fiscal ;*
  - *Sous-composante 1.4 : Production de statistiques sur l'agriculture et le changement climatique ;*
  - *Sous-composante 1.5 : Amélioration des données administratives sectorielles et infranationales.*
- **Composante 2 : Modernisation de la statistique, réforme institutionnelle, capital humain, accessibilité et utilisation des données.** La composante n°2 vise à soutenir la modernisation des statistiques, les réformes institutionnelles, l'amélioration de l'accès, de la diffusion et de l'utilisation des données ainsi que le développement des ressources humaines. Elle est déclinée en cinq (05) sous-composantes :
  - *Sous-composante 2.1 : Amélioration du plaidoyer statistique, de la coordination, de l'accès aux données et de leur diffusion par les organismes régionaux ;*
  - *Sous-composante 2.2 : Réformes institutionnelles des systèmes statistiques nationaux ;*
  - *Sous-composante 2.3 : Renforcer le capital humain ;*
  - *Sous-composante 2.4 : Accessibilité et diffusion des données ;*
  - *Sous-composante 2.5 : Utilisation et analyse des données pour informer les politiques publiques.*
- **Composante 3 : Mise à niveau et modernisation des infrastructures.** Cette composante vise à renforcer les capacités technologiques de l'INStAD et des autorités statistiques sectorielles en leur fournissant les équipements

d'information et de communication ainsi que les outils nécessaires pour remplir correctement leurs mandats. Cette composante comporte les deux (02) sous-composantes ci-dessous :

- *Sous-composante 3.1 : Construction et amélioration de l'infrastructure de certains bureaux nationaux de statistiques et écoles régionales de statistiques ;*
  - *Sous-composante 3.2 : Modernisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) et de l'infrastructure statistique des offices nationaux de statistique et des écoles régionales de statistique.*
- **Composante 4 : Gestion, suivi et évaluation du projet.** La gestion et le suivi sont deux (2) aspects très importants dans la vie d'un projet. L'objectif de cette composante est de soutenir l'évaluation du projet pour se rendre compte des progrès réalisés et des points d'ombre à sanctionner pour de meilleurs résultats.
- *Sous-composante 4.1 : Gestion du projet ;*
  - *Sous-composante 4.2 : Résultats du projet et suivi de la satisfaction des utilisateurs.*

Les activités du projet à mettre en œuvre au Bénin sont inscrites dans toutes les sous-composantes à l'exception de celles aux numéros 1.1 et 3.1.

Au Bénin, le projet est mis en œuvre pour un montant global de financement de 30 millions de dollars US avec une structure de gouvernance composée de trois (3) organes :

- **Le Comité de Pilotage** chargé de la supervision et de l'orientation du PHASAOC, il est placé sous la présidence du Directeur de Cabinet du Ministre de l'Economie et des Finances (MEF) et comprend les premiers responsables des structures suivantes : INStAD/MEF, CAGD/MEF, DGFD/MEF et DSA/MAEP ;
- **Le Comité Technique** chargé d'assurer le suivi technique de la mise en œuvre du projet et faire des recommandations au CoPil ainsi qu'à l'Unité de gestion du Projet. Il est présidé par le Directeur Général de l'INStAD et comprend les responsables des structures bénéficiaires, le gestionnaire de projet et des personnes ressources ;
- **L'Unité de Gestion du Projet (UGP)** chargée de la coordination technique, administrative, financière et comptable des activités du projet.

Il convient de rappeler que compte tenue de la nature du projet PHASAOC, les risques environnementaux, estimés très faibles, sont susceptibles d'être liés à la mise en œuvre des activités de la composante 3 « Construction, amélioration et modernisation de l'infrastructure physique ». Quant aux risques sociaux, elles s'avèrent plus importantes et varient en fonction des diverses activités susceptibles d'engendrer des plaintes, regroupées dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 1 : Types d'activités à risques**

Type d'activité	Description	Plaintes potentielles
Activités liées à la collecte de données statistiques	Ce sont les activités nécessitant une collecte de données statistiques dans divers domaines (économique, social, environnemental) et s'étendant parfois sur toute l'étendue du territoire national. Cela inclut des enquêtes de terrain, des interviews, des sondages et des consultations avec les parties prenantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violation de la vie privée à travers la divulgation des données à caractère personnel qui ont été collectées par les agents enquêteurs</li> <li>• Mauvais traitement infligé aux enquêteurs</li> </ul>
Activités liées à la publication des données	Il s'agit des activités au cours desquelles les données collectées seront analysées et publiées dans divers rapports et bases de données, servant à orienter les politiques publiques et les décisions stratégiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès inégal aux résultats</li> </ul>
Activités liées à la formation et renforcement des capacités	Il s'agit des activités donnant lieu à l'organisation des sessions de formation pour les agents gouvernementaux et autres acteurs impliqués dans la collecte et l'analyse des données statistiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inégalité d'accès aux sessions de formations soulevée par les bénéficiaires</li> </ul>
Activités liées à la gestion financière et dépenses du projet	Ce sont les activités faisant intervenir la gestion de fonds, y compris les dépenses liées à la logistique, aux salaires et aux achats.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retards de paiement des agents occasionnels ou des prestataires</li> </ul>
Activités liées à la recrutement et gestion du personnel	Il s'agit des activités conduisant recrutement du personnel pour mener à bien les activités du projet, ce qui inclut la sélection, l'embauche, la formation et la gestion des employés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discrimination lors du recrutement</li> <li>• Conditions de travail inappropriées</li> </ul>

**Source : UGP/PHASAO - décembre 2024**

## 2. APPROCHE METHODOLOGIQUE ET RESULTATS DES CONSULTATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PHASAOOC a pour objectif d'étudier et de prendre en compte toutes les préoccupations des parties prenantes, des bénéficiaires du projet ou non qui sont des préjudices causés par la mise en œuvre des activités, contribuant ainsi au renforcement des relations avec tous les acteurs. Spécifiquement, il s'agira de :

- *mettre à la disposition des différentes parties prenantes un mécanisme accessible, rapide et efficace pour soumettre leurs préoccupations et doléances par rapport aux engagements du projet ;*
- *informer les partenaires, bénéficiaires ou autres parties prenantes de leurs droits de communiquer au PHASAOOC, leurs préoccupations ;*
- *permettre au projet de rectifier ou de corriger les erreurs éventuelles ;*
- *améliorer la redevabilité du projet envers ses partenaires et bénéficiaires ;*
- *augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans le projet ;*
- *identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes ou réclamations soulevées ;*
- *améliorer le dialogue entre l'Unité de Gestion du Projet (UGP), les différentes parties prenantes y compris les personnes affectées par les activités du projet ;*
- *atténuer les risques de conflits éventuels liés aux activités du projet au cours de leur mise en œuvre ;*
- *prévenir les conflits liés à la mise en œuvre des activités du projet ;*
- *promouvoir la transparence et la redevabilité ;*
- *documenter les suggestions, les plaintes ou les abus de diverses natures constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre ;*
- *etc.*

L'élaboration de ce document de MGP fait suite à une méthodologie bien définie qui suit :

### 2.1. APPROCHE METHODOLOGIQUE UTILISEE DANS LE CADRE DE L'ELABORATION DU MGP

Les étapes suivantes ont été suivies :

- *Revue documentaire des MGP élaborés par certains projets financés par la Banque mondiale au Bénin ;*
- *Exploitation des rapports de plusieurs enquêtes organisées par l'INStAD pour s'informer des prérequis et des expériences de gestion des plaintes cumulés par l'Institut au niveau des acteurs internes mais aussi externes (prestataires, administrations et collectivités locales) ;*
- *Consultation des deux (02) spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale du PITN2R (Projet Intégré de Transformation Numérique des*

*Régions Rurales) pour tenir compte de leurs expériences pratiques avec les administrations et collectivités béninoises et des éléments standards d'une MGP ;*

- *Traitement des informations collectées et analyse des données ;*
- *Rédaction du MGP.*

Après la transmission à la Banque mondiale et l'obtention de l'avis non-objection (ANO) de l'institution, il sera procédé à l'installation du Comité National de Gestion des Plaintes et de ses points focaux communaux puis, en atelier national, à la restitution et la diffusion du contenu du MGP auprès des parties prenantes du PHASAO.

## **2.2. REVUE DOCUMENTAIRE**

Dans le cadre de la mise en œuvre des projets financés par la Banque mondiale, il est essentiel de disposer de mécanisme de gestion des plaintes (MGP) qui répond non seulement aux normes nationales, mais aussi aux exigences spécifiques de la Banque mondiale, en particulier celles énoncées dans les Normes Environnementales et Sociales (NES).

Plusieurs documents ont été exploités lors de l'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes du PHASAO. Il s'agit des documents cadres et lignes directrices qui guident la gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux (ES). On peut citer :

- 1- le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale ;
- 2- le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) du projet régional ;
- 3- les dispositions pertinentes stipulées dans les instruments E&S préparés sur la base des NES pertinentes au projet :
  - **NES n°01** *Evaluation et gestion des risques et des effets environnementaux et sociaux ;*
  - **NES n°02** *Emploi et conditions de travail ;*
  - **NES n°03** *Utilisation rationnelle des ressources, et prévention et gestion de la pollution ;*
  - **NES n°04** *Santé et sécurité des populations ; et*
  - **NES n°10** *Mobilisation des parties prenantes et Information.*

Par ailleurs, les manuels de MGP de quatre (04) projets financés par la Banque mondiale, ont été consultés. Il s'agit de :

- *MGG (Mécanisme de Gestion des Grievs) de PAURAD (Projet d'Aménagement Urbain et d'Appui à la Décentralisation) ;*
- *MGP du PAPC (Programme d'Assainissement Pluvial de Cotonou) ;*
- *MGP du PITN2R (Projet Intégré de Transformation Numérique des Régions Rurales) ;*
- *MGP du projet PHASAO (P169265) du Togo (2021).*

La mise en œuvre d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes efficace et conforme aux normes de la Banque mondiale dans le cadre du projet PHASAO

nécessite également une compréhension approfondie des systèmes traditionnels et administratifs existants et leur arrimage avec les exigences de la Banque mondiale, afin de garantir une gestion efficace et équitable des plaintes, contribuant ainsi à la réussite globale du projet.

### **2.3. GRANDS RESULTATS DE LA CONSULTATION DES RAPPORTS D'ENQUETES DE L'INSTAD SUR LES PRATIQUES COMMUNAUTAIRES DE GESTION DES PLAINTES**

Les systèmes traditionnels de règlement des plaintes se sont souvent basés sur les structures communautaires et les coutumes locales que sont : les Conseils de sages, la Médiation communautaire et les recours aux chefs coutumiers.

La gestion pacifique des conflits constitue, pour la plupart des cas, une préoccupation des parties prenantes. Ainsi, diverses organisations sont mises en place pour régler les malentendus au sein des communautés à l'amiable.

De façon générale, les dispositifs qui existent sont presque identiques d'une communauté à une autre. Les parties prenantes rencontrées au cours des différentes enquêtes de l'INSTAD indiquent trois (3) niveaux de gestion des désaccords ou des conflits. Ces niveaux sont les suivants :

#### **➤ Chefferie traditionnelle**

Les communautés disposant d'un roi, ont une chefferie traditionnelle très forte. Les malentendus sont réglés par le roi assisté de ses ministres.

Ce dispositif bien fonctionnel rivalise avec celui des chefs de village, qui ont le pouvoir légal mais ont peu d'autorité devant le roi (la chefferie traditionnelle). La chefferie traditionnelle tente le règlement à l'amiable des conflits. Dans la plupart des cas, elle réussit à régler de façon pacifique les malentendus ou les désaccords.

#### **➤ Autorités villageoises ou de quartier de ville**

Dans les communautés ne disposant pas de roi, les chefs de village/quartiers assistés de conseillers tentent de gérer dans la mesure du possible les malentendus/désaccords mineurs. Le règlement à l'amiable est toujours recherché. Suivant la gravité de l'acte posé les chefs de village/quartiers orientent les protagonistes vers la Police Républicaine.

#### **➤ Tribunaux de conciliation**

Ils sont des dispositifs installés au niveau communal (*voire arrondissement pour les villes à statut particulier*) pour gérer à l'amiable les conflits. Les membres de ces tribunaux sont constitués des conseils de sages, des notables qui ont pour mission de tenter de régler tout malentendu au niveau de la Commune.

En cas d'échec du règlement à l'amiable, le tribunal de conciliation monte un dossier qu'il introduit au tribunal judiciaire territorialement compétent pour

éclairer les juges sur la plainte, les différents protagonistes et de toutes les tentatives de règlement à l'amiable du niveau village jusqu'à la commune.

Sachant que les canaux traditionnels peuvent se retrouver parfois être biaisés, notamment contre les groupes marginalisés comme les femmes ou les jeunes, des précautions sont prises pour corriger les inégalités par **le recours aux systèmes administratifs formels de gestion des plaintes**. Ces systèmes impliquent des démarches parfois plus complexes et longues auprès des antennes départementales et relais communaux de l'Agence Nationale Pour l'Emploi (ANPE), des Guichets Uniques de Protection Sociale (GUPS), de l'Institut National de la Femme (INF), de la Police Républicaine ou des Tribunaux de première instance de droit commun.

### 3. FONDEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

#### 3.1. PARTIES PRENANTES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Les parties prenantes du présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sont des personnes physiques ou morales directement ou indirectement affectées par les activités du PHASAOC ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats. Il s'agit principalement :

- **les acteurs communautaires** : les femmes, les jeunes, les hommes, les associations de développement à la base, les Organisations Paysannes (OP), les organisations des producteurs agricoles (OPA), les ethnies marginalisées, les personnes vivant avec un handicap, les groupes de femmes, les élèves et les organisations de la société civile (OSC) intervenants dans les communautés y compris les Organisations Non Gouvernementales (ONG) intervenant dans les communautés et les leaders d'opinion, etc. ;
- **le personnel des Collectivités locales** : mairies, arrondissements, les conseils villageois ;
- **le personnel de l'Unité de Gestion du Projet (UGP)** : l'équipe conduisant la gestion administrative, technique et financière du projet ;
- **les partenaires/acteurs potentiels du projet** : le personnel de l'INStAD impliqué dans les activités du projet, les structures statistiques des ministères sectoriels et leurs personnels, les utilisateurs de statistiques officielles (médias, chercheurs, administrations publiques, entreprises privées, etc.) et les fournisseurs de données (ménages, public, entreprises) ;
- **les prestataires de services** : fournisseurs de matériels et équipements, entreprises en BTP, consultants, cabinets et bureaux d'études ;
- **toute autre personne directement impliquée ou non dans la mise en œuvre du PHASAOC.**

Toutes ces personnes ci-dessus citées doivent bénéficier, en cas de besoin, de la mise en œuvre de ce Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

#### 3.2. PRINCIPES FONDAMENTAUX D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le traitement efficace des plaintes ou griefs s'appuie sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats et le traitement de manière rapide, juste et sans risque pour les plaignants.

Les critères d'efficacité stipulent que le mécanisme de gestion des plaintes au niveau opérationnel soit, accessible, confidentiel, sûr, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et la médiation. Du reste, pour

s'assurer qu'un MGP est efficace et qu'il inspire confiance, il faut qu'il respecte les principes fondamentaux ci-après :

- a) Processus clair et transparent :** le MGP doit établir la confiance avec les différentes parties prenantes et offrir toute garantie crédible de la conduite équitable des processus de plaintes. Toute personne qui dépose une plainte ou un grief doit avoir confiance d'un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le fonctionnement du mécanisme ;
- b) Accessible :** les processus du MGP doivent être accessibles à toutes les parties prenantes concernées par le projet et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder. Ce mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique. L'Unité de Gestion du Projet (UGP) doit œuvrer à la sensibilisation sur le MGP et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement ;
- c) Prévisible :** le MGP devra comporter une procédure compréhensible assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux processus de traitement et de résolution et aux modes de suivi de la mise en œuvre.
- d) Mise en contexte et pertinence :** Le MGP doit être adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locale et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme 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 ;
- e) Équité :** les parties lésées doivent bénéficier d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de transparence. Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant preuve de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non ;
- f) Transparence :** le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de gestion des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les groupes de parties prenantes au sujet du fonctionnement général du mécanisme. La transparence relative au traitement et aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes ou griefs individuels. Le principe implique plutôt que les unités de gestion concernées s'engagent dans un dialogue avec les parties prenantes sur les modalités du mécanisme. La transparence devra également être jaugée par rapport à d'autres considérations comme le respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différentes parties prenantes ;

- g) Source d'apprentissage permanent :** le MGP mettra à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes ou griefs et les préjudices futurs. Le présent mécanisme de gestion des plaintes contribue à l'apprentissage institutionnel : l'UGP pourra identifier les différentes tendances et schémas en présence et prendre les mesures appropriées de façon systémique pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se répéter ;
- h) Fondé sur la consultation et le dialogue :** le principe vise à consulter les différentes parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de régler les plaintes par la médiation. Le dialogue avec les communautés concernées favorise un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme de gestion des plaintes mis en œuvre par le PHASAOC. Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de toutes les parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du projet. Les populations, ou groupes d'utilisateurs, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.
- i) La confidentialité :** la confidentialité est liée au droit des individus de décider à qui ils veulent, ou non, raconter leur histoire. Le respect de la confidentialité interdit la divulgation d'informations à un tiers sans le consentement libre et éclairé de la personne concernée. C'est une question de sécurité, de confiance et de responsabilisation<sup>5</sup>.
- j) la sécurité/sûreté :** la sécurité/sûreté de tous les travailleurs ou intervenants est très importante, cependant la sécurité/sûreté des survivants(es) ou des plaignants et de leur entourage, notamment ses enfants et les personnes qui leur ont porté assistance, doit être la priorité absolue de tous les acteurs impliqués dans le traitement de la plainte. Les individus qui signalent un cas de violence basée sur le genre/EAS/HS ou des antécédents d'abus s'exposent souvent à d'autres violences (représailles) de la part du/des responsable(s) ou d'autres personnes de leur entourage. Le MGP doit s'assurer que toutes les dispositions ont été prises afin de préserver la sécurité/sûreté de tous.
- k) La non-discrimination et l'auto-détermination :** les survivants (es) de violences ont droit au même traitement, indépendamment de leur âge, leur genre, leur race, leur religion, leur nationalité, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle ou toute autre caractéristique. Ils/elles sont à même de décider de la suite à donner à leurs plaintes et cela sans pression (physique comme morale) après qu'ils/elles aient reçu toutes les informations pouvant les aider à prendre leur décision éclairée.

---

<sup>5</sup> [http://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015-IASC-Directrices-VBG\\_version-francaise.pdf](http://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015-IASC-Directrices-VBG_version-francaise.pdf)

### 3.3. POINTS CLES A PRENDRE EN COMPTE PAR LES PERSONNES QUI PARTICIPENT AUX ENQUETES SUR LA GESTION DES PLAINTES

- **Compétence** : les personnes qui mènent les enquêtes devraient avoir la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et de les appliquer.
- **Transparence** : dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s'assurer de la transparence de la procédure est suivie. Ceci comprend la composition de l'équipe d'enquête et le choix des responsables qui doivent prendre des décisions. Toutes les décisions importantes qui sont prises doivent être annoncées clairement.
- **Confidentialité** : la confidentialité est essentielle, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que la personne contre laquelle la plainte est portée.

### 3.4. TYPES DE PLAINTES

Les plaintes peuvent être déposées sur tout type de sujets relatifs aux activités du Projet si le plaignant se sent lésé par la mise en œuvre des activités du PHASAO ou perçoit un impact négatif dû aux interventions du projet. On en distingue deux types de plaintes à savoir : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles.

Dans la pratique, les plaintes non sensibles qui apparaissent au cours de la mise en œuvre d'un projet sont celles qui sont souvent dues au processus de réalisation des activités. Quant aux plaintes sensibles, elles font suite à des fautes ou des actes qui provoquent un préjudice physique, sexuel ou psychologique à l'encontre d'une ou plusieurs personnes impliquées dans le projet.

**Tableau 2 : Types de plaintes possibles et leur description**

Type de plaintes	Plaintes	Description
<b>Non sensibles</b>	Retard dans le paiement des indemnités des agents occasionnels des opérations de collecte de données	Les enquêteurs peuvent se plaindre de n'avoir pas perçu à temps leurs indemnités de terrain
	Retards de paiement des prestataires	Un prestataire peut se plaindre de n'avoir pas perçu à temps son paiement
	Accidents de travail des agents occasionnels des opérations de collecte de données	Les enquêteurs peuvent subir des accidents de la route ou des incidents touchant à leur intégrité physique au cours de leurs travaux de terrain
	Conditions de travail inappropriées	Les enquêteurs peuvent se plaindre de n'avoir pas été mis dans les conditions minimales de travail

Type de plaintes	Plaintes	Description
	Non-respect des us et coutumes d'une communauté	Un enquêteur indiscret ou irrespectueux qui viole les tabous ou principes socio-culturels de la communauté au sein de laquelle il travaille
	Insubordination dans le travail ou non-respect de l'autorité locale	Un enquêteur qui a des comportements peu acceptables qui pose des actes interdits dans le village ou qui ne respecte pas le chef de village ou bien les conseillers du village
	Utilisation abusive des services d'un enfant	Un enquêteur qui sollicite de façon abusive les services d'un enfant en oubliant par exemple que ce dernier doit aller à l'école
	Violation de la vie privée des enquêtés à travers la divulgation des données à caractère personnel	Un enquêté peut se plaindre du non-respect par un enquêteur du principe du secret statistique
	Exclusion de bénéficiaires et autres parties prenantes aux opportunités offertes par le projet	Certaines communautés, structures du Système Statistique National ou Prestataires peuvent se plaindre d'avoir été écartés ou discriminés dans la réalisation d'une activité du projet (collecte de données, formation, appui technique, recrutement ou passation de marchés)
<b>Sensibles</b>	Harcèlement sexuel d'une femme enquêteur au cours d'un processus	Un supérieur hiérarchique qui fait des avances à une femme pour la maintenir dans le processus
	Agression sexuelle d'une femme du village par un enquêteur	Un enquêteur qui enferme une femme (jeune ou mariée) sans son consentement dans une chambre
	Agression sexuelle d'un enfant du village par un enquêteur	La familiarité très poussée avec un enfant jusqu'à commettre un acte de pédophilie

**Source : UGP/PHASAO - décembre 2024**

## 4. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PHASAOC

Une fois que des informations suffisantes ont été fournies sur la finalité du MGP, que les différents moyens par lesquels les usagers peuvent porter plainte ont été compris et que les engagements pris par le projet ou les partenaires à l'égard des différentes parties prenantes ont été identifiés, il est possible de procéder à la mise en œuvre du MGP.

### 4.1. GESTION DES PLAINTES NON SENSIBLES

#### ➤ **Dispositif organisationnel et institutionnel de gestion des plaintes et réclamations non sensibles**

Il est constitué d'un cadre organisationnel à deux (02) niveaux extra-judiciaires à savoir les niveaux national et communal.

**Le Comité National de Gestion de Plaintes (CNGP)** est l'instance faitière de gestion des plaintes non sensibles générées par la mise en œuvre du PHASAOC. Il est installé au siège national de l'INStAD où convergent toutes les activités du projet. Il sera mis en place par **une note de service** du Directeur Général de l'INStAD, Coordonnateur national du PHASAOC, conformément à la composition précisée dans le tableau n°3 ci-dessous. Ses responsabilités sont les suivantes :

- *rendre opérationnel le MGP à travers des formations et des sensibilisations au profit des différentes parties prenantes ;*
- *réceptionner, enregistrer, traiter dans les délais prescrits et archiver les plaintes portées à son niveau par le plaignant ;*
- *proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;*
- *faire le suivi, la supervision, le rapportage, la capitalisation et l'archivage de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des plaintes.*

Au niveau communal, le CNGP sera alimenté, pour son bon fonctionnement, par des **points focaux ou facilitateurs au niveau de chaque commune** du territoire national, installés par **une note de service** du Directeur Général de l'INStAD, au sein des représentants de l'ANPE dans les mairies. Ils seront à leur tour en contact permanent avec les chefs de villages et quartiers de ville, garantissant ainsi une couverture nationale du dispositif de gestion des plaintes et réclamations.

Dans le cadre de la gestion des plaintes non sensibles, **un comité ad'hoc de négociation** pourra être constitué, chaque fois que de besoin, sous la coordination du Spécialiste en Développement Social de l'UGP-PHASAOC, des points focaux communaux et des Chefs de village/quartier concernés ainsi que des structures administratives compétentes.

**Tableau 3 : Composition du dispositif organisationnel et institutionnel de gestion des plaintes et réclamations non sensibles**

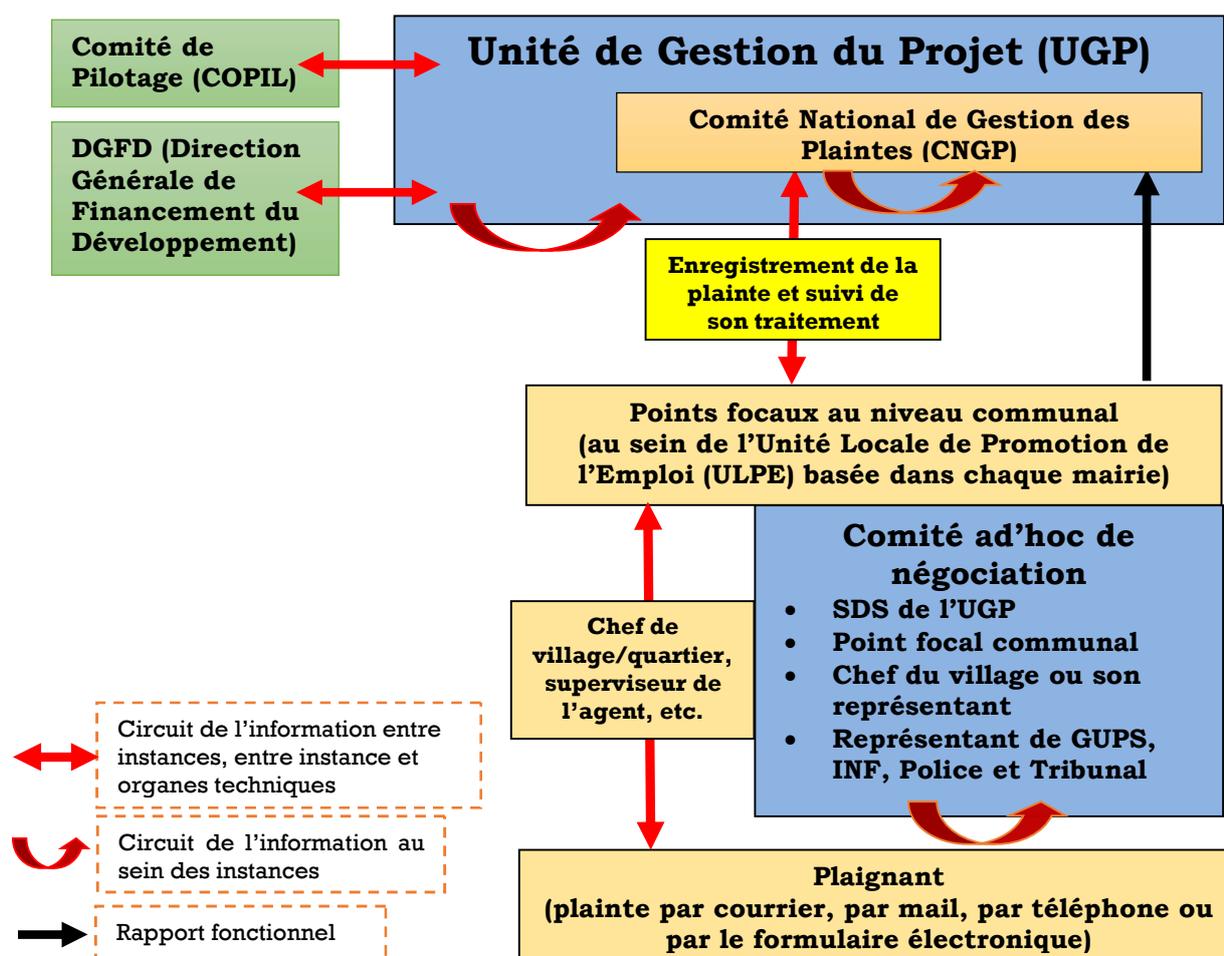
Composition	Acteurs	Responsabilités
<b>Comité National de Gestion de Plaintes non sensibles (CNGP) (11 membres)</b>		
<b>Président</b>	Le Coordonnateur national adjoint du PHASAOC, DGA-INStad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir un leadership,</li> <li>- S'assurer que le comité exécute son mandat, conformément aux règles du MGP</li> </ul>
<b>1<sup>er</sup> vice-président</b>	Le DCSFM de l'INStad	Idem en cas d'absence du président
<b>2<sup>e</sup> vice-président</b>	Le Spécialiste en gestion du projet PHASAOC	Idem en cas d'absence du président et du 1 <sup>er</sup> vice-président
<b>1<sup>er</sup> Rapporteur</b>	Le Spécialiste en Développement Social de l'UGP-PHASAOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter et orienter les travaux du Comité de gestion de plaintes avec les résultats de leurs investigations,</li> </ul>
<b>2<sup>e</sup> Rapporteur</b>	Le Consultant VBG et genre l'UGP-PHASAOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrer les plaintes, évaluer leur recevabilité, fixer les objectifs de leur traitement avec les autres membres du comité,</li> <li>- Orienter les débats au sein du comité, encourager tous les membres du comité à contribuer aux différentes séances,</li> <li>- Assurer le compte rendu et l'archivage des différents rapports de séance de gestion de plaintes,</li> <li>- Mettre à jour le registre de plaintes</li> </ul>
<b>Six (6) membres</b>	Le DSDS de l'INStad ou son représentant	Participer et contribuer aux différentes séances de gestion de plaintes
	Le DCNSE de l'INStad ou son représentant	
	Le DSIBD de l'INStad ou son représentant	
	Le point focal à l'INStad de l'Institut National de la Femme (INF)	
	Le Chef Service des Ressources Humaines et des Affaires Juridiques (SRHAJ) de l'INStad	
	Le Chef de la Cellule de Communication (CCOM) de l'INStad	

Composition	Acteurs	Responsabilités
<b>Niveau communautaire du dispositif</b>		
<b>77 Points focaux ou facilitateurs communaux</b>	Chaque point focal ou facilitateur communal est désigné au sein de l'Unité Locale de Promotion de l'Emploi (ULPE) basée dans chaque mairie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistre ou facilite l'enregistrement des plaintes sur la plateforme en ligne,</li> <li>- Remonte toutes les informations utiles au Comité national,</li> <li>- Participe à la résolution des plaintes en s'appuyant sur le chef de village ou de quartier de ville concerné et les systèmes traditionnels de règlement des plaintes (cf. point 2.3),</li> <li>- Informe le plaignant sur les résultats convenus.</li> </ul>
<b>Chefs de villages ou de quartiers de ville</b>	<b>Tout chef du village ou du quartier de ville où la plainte est formulée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bien que n'étant membre direct du dispositif, il sera consulté par le point focal communal, dans le respect de ses missions régaliennes,</li> <li>- Il pourra participer, au besoin, aux séances de résolution.</li> </ul>
<b>Cadre et outils de gestion des plaintes non sensibles</b>		
<b>Comité ad'oc de gestion des plaintes non sensibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spécialiste en Développement Social (Rapporteur du CNGP)</li> <li>- Point focal au niveau de la commune concernée</li> <li>- Chef du village ou du quartier de ville concerné ou son représentant</li> <li>- Représentant de la chefferie traditionnelle en cas de besoin</li> <li>- Représentants territorialement compétents des structures suivantes selon le besoin : Guichets Uniques de Protection Sociale (GUPS), Institut National de la Femme (INF), Police Républicaine et Tribunal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propose au CNGP des solutions de résolution de la plainte</li> <li>- Facilite la mise en œuvre auprès du plaignant des solutions convenues.</li> </ul>
<b>Outils d'appui au CNGP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulaire d'enregistrement des plaintes (annexe 1) à l'adresse : <b>gestion-plaintes.instad.bj</b> ;</li> <li>- Adresse mail dédié : <b>gestionplaintes@instad.bj</b> ;</li> <li>- Numéro de téléphone dédié : <b>(+229) 01 42 22 22 22</b> ;</li> <li>- <b>Boîte à plaintes au niveau de l'INStAD.</b></li> <li>- Fiche de suivi de résolution des plaintes (annexe 1) ;</li> <li>- Registre d'enregistrement et de suivi des solutions aux plaintes (annexe 2) ;</li> <li>- Encadrement des délais de traitement des plaintes (annexe 3) ;</li> <li>- Lettres types d'accusé de réception d'une plainte éligible et d'une plainte non (annexe 4) ;</li> <li>- Canevas de rapport trimestriel de suivi des griefs (annexe 6) ;</li> </ul>	

Composition	Acteurs	Responsabilités
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulaire type de procès-verbal de résolution des plaintes (annexe 7) ;</li> <li>- Utilisation des radios communautaires pour informer et sensibiliser sur le MGP à l'approche de chaque activité d'enquête.</li> </ul>

Source : UGP/PHASAO - avril 2025

Figure 1 : Schéma du cadre organique et de la circulation de l'information des plaintes non sensibles du MGP



Source : UGP/PHASAO - avril 2025

**Le Comité National de Gestion des Plaintes se réunit sur convocation de son président à chaque fois que de besoin.** Il peut faire appel à toute personne ressource, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'INStAD, dont la compétence sera nécessaire pour lui permettre de délibérer. Par exemple, le CNGP pourra faire recours à des représentants des ministères en charge du Travail, des Affaires Sociales, de la Justice ou de la Sécurité Publique pour l'appuyer dans sa mission.

Une fois les membres du Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) installés et leurs points focaux au niveau communal désignés, une formation leur sera administrée sur la procédure de réception, d'enregistrement et de

traitement des plaintes, les différentes modalités de leur réception et les rôles des différents acteurs impliqués.

➤ **Etapes du traitement des plaintes non sensibles**

Le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) pour les plaintes non sensibles se décline en **dix (10) étapes essentielles** de la réception à l’extinction totale de la plainte. Ces étapes sont illustrées successivement dans le tableau 4 et la figure 2 qui suivent.

**Tableau 4 : Procédure de gestion des plaintes non sensibles**

ETAPE	DESCRIPTION
<p><b>Canaux de transmission des plaintes</b></p>	<p>Par respect du principe d’accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes/griefs sera diversifié. Ainsi, les plaintes seront reçues sous plusieurs formes, de plusieurs manières ou à plusieurs lieux possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisine du Comité de gestion de plaintes par une direction départementale de ministère/institutions ou une collectivité locale ;</li> <li>- courrier conventionnel à l’adresse de l’INStAD : Cadjèhoun, route de l’Aéroport, Bâtiment INStAD, Secrétariat Administratif de l’INStAD ;</li> <li>- courrier électronique à l’adresse : <b>gestionplaintes@instad.bj</b> ;</li> <li>- appel ou message téléphonique au numéro de téléphone suivant : <b>(+229) 01 42 22 22 22</b> ;</li> <li>- remplissage du formulaire de plaintes en ligne à l’adresse : <b>gestion-plaintes.instad.bj</b> ;</li> <li>- appel téléphonique, message vocal ou textuel vers tout point focal ou relais communautaire du CNGP ;</li> <li>- plainte verbale auprès tout point focal ou relais communautaire du CNGP ;</li> <li>- boîtes à plaintes au niveau de l’INStAD.</li> </ul> <p>Ces plaintes peuvent être émises de manière anonyme si la situation est complexe dans l’optique de garantir la protection du plaignant et de permettre une enquête à l’insu de la personne ou entité mise en cause.</p> <p>Les personnes désireuses de déposer directement une plainte non sensible pourront se rapprocher de la mairie de leur choix (auprès des points focaux communaux du CNGP) ou du Spécialiste en Développement Social du PHASAOC.</p>
<p><b>Réception, enregistrement et tri</b></p>	<p>La réception et l’enregistrement des plaintes non sensibles consistent à permettre à toute personne physique ou morale de faire parvenir sa plainte ou réclamation au niveau de l’instance de mise en œuvre du MGP.</p> <p>Toutes les plaintes reçues à travers les canaux prévus par le présent mécanisme seront enregistrées sur la plateforme en ligne, à travers le remplissage du formulaire de plainte digitalisé, par les</p>

ETAPE	DESCRIPTION
	<p>points focaux communaux (pour celles formulées au niveau communautaire) ou par le Spécialiste en Développement Social (pour celles directement adressées à l'INStAD par mail ou par téléphone).</p> <p>Suite à leur enregistrement sur la plateforme, le Spécialiste en Développement Social se chargera de tenir <b>un registre de traçabilité et de suivi de la gestion de plaintes.</b></p> <p>Avant tout traitement d'une plainte enregistrée, le Spécialiste en Développement Social procèdera sans délais à <b>l'évaluation rapide de sa recevabilité.</b></p>
<p><b>Critères généraux de recevabilité des plaintes</b></p>	<p>Toute plainte et réclamation enregistrée sera évaluée et triée par le Spécialiste en Développement Social pour vérifier sa nature et son lien avec le projet. Chaque plainte sera évaluée à travers les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ne pas porter sur une autre plainte déjà réglée ;</li> <li>- être suffisamment documentée ;</li> <li>- se rapporter à la formulation d'une insatisfaction, remarque, ou suggestion émise de façon spontanée ou non ;</li> <li>- se rapporter systématiquement à une ou plusieurs activités en cours d'exécution dans le cadre du projet PHASAOC : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>la plainte indique si le projet ou les activités ont provoqué un impact négatif économique, social ou environnemental sur le plaignant ou peut potentiellement avoir un tel impact,</i></li> <li>• <i>la plainte précise le type d'impact existant ou potentiel, et comment l'activité du Projet a provoqué ou peut provoquer cet impact ;</i></li> </ul> </li> <li>- préciser si la réclamation est déposée par les personnes ayant subi l'impact ou encourant un risque, ou plutôt par des mandataires qui représentent les parties prenantes affectées ou potentiellement affectées ;</li> <li>- être déposée par un individu ou groupe d'individus ou une organisation de défense des droits de l'Homme qui estime être lésé par la mise en œuvre d'une activité de PHASAOC et/ou de ses partenaires ;</li> <li>- être déposée par un soumissionnaire ou un soumissionnaire potentiel dans le cadre de la passation d'un marché financé sur PHASAOC ;</li> <li>- ne pas être relative à des infractions pénales (le cas échéant, elles sont transférées à d'autres mécanismes judiciaires ou non judiciaires plus indiqués).</li> </ul>
<p><b>Accusé de réception de la plainte</b></p>	<p>L'instance ayant reçu la réclamation doit informer immédiatement le ou les plaignants ou leurs mandataires que la plainte a bien été reçue, qu'elle sera enregistrée, évaluée et qu'un <b>accusé de réception formel</b> sera transmis dans un délai couvrant une journée ouvrable. Cet accusé de réception :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sera transmis au plaignant ou à son mandataire dans un délai maximum de <b>vingt-quatre (24) heures (ouvrables)</b> suivant</li> </ul>

ETAPE	DESCRIPTION
	<p>l'enregistrement de la plainte,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informera le plaignant sur l'éligibilité de la plainte, les étapes suivantes de la procédure, les délais et les coordonnées de contact du Spécialiste en Développement Social,</li> <li>- demandera le cas échéant des éclaircissements complémentaires pour une meilleure compréhension de la plainte,</li> <li>- expliquera les motifs au plaignant, en cas de non recevabilité.</li> </ul>
<p><b>Etude préalable de la plainte</b></p>	<p>Le traitement de la plainte recevable se fait prioritairement au niveau du Comité National de Gestion des plaintes (CNGP). Cette opération s'effectue par l'ensemble des membres du comité appuyé par les points focaux au niveau communal.</p> <p>Bien qu'une réaction rapide de la part des membres des comités de gestion des plaintes mis en place puisse suffire à résoudre de nombreux types de plaintes, ceux qui ne pourront pas être résolues ou qui comporteront un aspect technique complexe peuvent nécessiter un examen plus approfondi, de type enquête, par le Comité de Gestion des plaintes.</p> <p>Ainsi l'étude préalable se conduit comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des rencontres sont organisées par le CNGP avec les parties concernées par les plaintes pour échanger sur les solutions proposées ;</li> <li>- les conclusions issues de ces échanges, <u>y compris la nécessité d'effectuer une enquête approfondie</u>, sont soumises à l'UGP, au maximum <b>deux (2) jours ouvrables après l'envoi de l'accusé de réception</b>, pour autorisation de mise en œuvre ;</li> <li>- l'UGP dispose de <b>deux (2) jours ouvrables maximum</b> pour évaluer la faisabilité des propositions du CNGP, faire ses amendements et transmettre son avis.</li> </ul>
<p><b>Réponse à une plainte sans enquête approfondie</b></p>	<p>Pour une plainte éligible et si aucune enquête n'est nécessaire, le CNGP notifiera une réponse au plaignant dans les <b>cinq (05) jours ouvrables</b> à partir de la date d'enregistrement de la plainte, avec les propositions d'actions à diligenter pour résoudre la plainte.</p> <p>A cette étape, il est recommandé de rester très attentif au ressenti du plaignant et de recevoir le consentement avant toute action.</p>
<p><b>Réponse à une plainte nécessitant enquête approfondie</b></p>	<p>Dans le cas où la plainte éligible nécessite une enquête approfondie, le délai pour répondre à la plainte est porté à un maximum de <b>quinze (15) jours ouvrables</b> à partir de la date d'enregistrement de la plainte.</p> <p>Après l'avis favorable de l'UGP, suite aux résultats de l'étude préalable, le CNGP procédera à (aux) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mise en place <b>d'une équipe d'enquêteurs (comité ad'hoc de négociation)</b> pour déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles ;</li> <li>- la visite sur le site du plaignant pour observer la situation ;</li> <li>- échanges avec le plaignant pour recueillir ses avis, discuter des différentes modalités de résolution de la plainte, faire des propositions concrètes de solution et recueillir ses préférences ;</li> </ul>

ETAPE	DESCRIPTION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la détermination d'une solution équilibrée et bien négociée afin de résoudre la plainte avec le plaignant ;</li> <li>- la consignation des solutions retenues assorties de délais dans un procès-verbal ou rapport d'enquête validé par les parties prenantes concernées ;</li> <li>- la présentation à l'UGP, pour avis favorable, des solutions retenues ;</li> <li>- la notification par courrier formel au plaignant, des solutions proposées ou convenues. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel, tout en précisant les moyens de mise en œuvre des solutions et les acteurs devant y contribuer.</li> </ul> <p>A cette étape, il est recommandé de rester très attentif au ressenti du plaignant et de recevoir le consentement avant toute action.</p>
<p><b>Résolution satisfaisante de la plainte ou mise en œuvre de la réponse</b></p>	<p>L'action correctrice sera entamée <b>deux (02) jours après l'accusé de réception par le plaignant</b>, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et son acceptation.</p> <p>Le CNGP et le plaignant assureront le suivi de l'application des actions retenues. Les moyens matériels et financiers, au besoin, seront mis à disposition du comité par l'UGP, pour le suivi et la mise en œuvre des actions convenues.</p> <p><b>Un procès-verbal</b> signé par les différentes parties sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.</p>
<p><b>Désaccord lors du traitement de la plainte</b></p>	<p>Si le plaignant n'est pas d'accord de la non recevabilité de sa plainte, le Comité de gestion des plaintes procédera comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- enregistrer les raisons du désaccord ;</li> <li>- fournir les informations complémentaires requises et dialoguer avec le plaignant pour plus d'éclaircissement ;</li> <li>- renseigner le plaignant, en cas de persistance du désaccord, sur les autres voies de recours en dehors du MGP (organisations judiciaires ou non judiciaires).</li> </ul> <p>Si après les investigations et/ou négociations, les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire un recours dans un délai <b>de dix (10) jours calendaires</b> à partir de la réception de la réponse du CNGP. Dans ce cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la procédure de recours permet de réexaminer le processus de traitement effectué et de déterminer au besoin des éléments supplémentaires à la décision sur la base des constats issus de ce réexamen ;</li> <li>- cet réexamen devra tenir dans un <b>délaï maximal de 10 jours ouvrables</b> et être mené par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP ;</li> <li>- en cas de persistance de la non-conciliation, l'UGP tentera une dernière conciliation en impliquant le Comité de Pilotage du</li> </ul>

ETAPE	DESCRIPTION
	<p>projet pour toujours chercher la solution à l'amiable.</p> <p>Le recours à la justice, <b>par le plaignant insatisfait</b>, intervient en cas d'échec de la procédure de formulation d'une solution à l'amiable. L'UGP ne s'engage pas dans ce dernier processus.</p>
<b>Suivi et clôture de la plainte</b>	<p>Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue, l'étape finale consistera en la mise en œuvre de la réponse proposée, le suivi des résultats et la conclusion de la plainte. Le comité de gestion des plaintes doit s'assurer que les causes profondes des plaintes ont été traitées et que les résultats sont conformes à l'esprit des plaintes ou griefs émis. Gardant cet objectif à l'esprit, le CNGP doit privilégier la résolution à l'amiable de toutes les plaintes. Une attention particulière sera accordée aux réclamations provenant des personnes vulnérables.</p>

**Source : UGP/PHASAO - avril 2025**

### ➤ **Rapportage**

Le Comité National de Gestion des Plaintes doit enregistrer toutes les plaintes/griefs reçues et traitées. Le rapportage permettra de documenter tout le processus et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données qui renseignera :

- *le nombre de plaintes ou griefs reçus par type de plaintes selon la typologie établie ;*
- *le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolus ;*
- *le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumis à la médiation ;*
- *le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord.*

La base de données signalera également les problèmes qui reviennent le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus des plaintes. Les informations fournies par la base de données devraient aider le Comité de Gestion des plaintes à **améliorer le mécanisme** et à mieux comprendre et traiter les impacts environnementaux et sociaux du projet.

### ➤ **Archivage**

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de trois (03) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Quelle que soit l'issue du traitement d'une plainte, le CNGP doit consigner, dans le dossier des différents plaignants, toutes les pièces justificatives des réunions et discussions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution, les choix offerts, les avis formulés et les résultats obtenus.

Le système d'archivage sera composé de deux (2) volets, un volet sur des plaintes reçues et un second volet sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ; ii) les solutions

trouvées et iii) les plaintes/griefs non résolus nécessitant d'autres interventions.

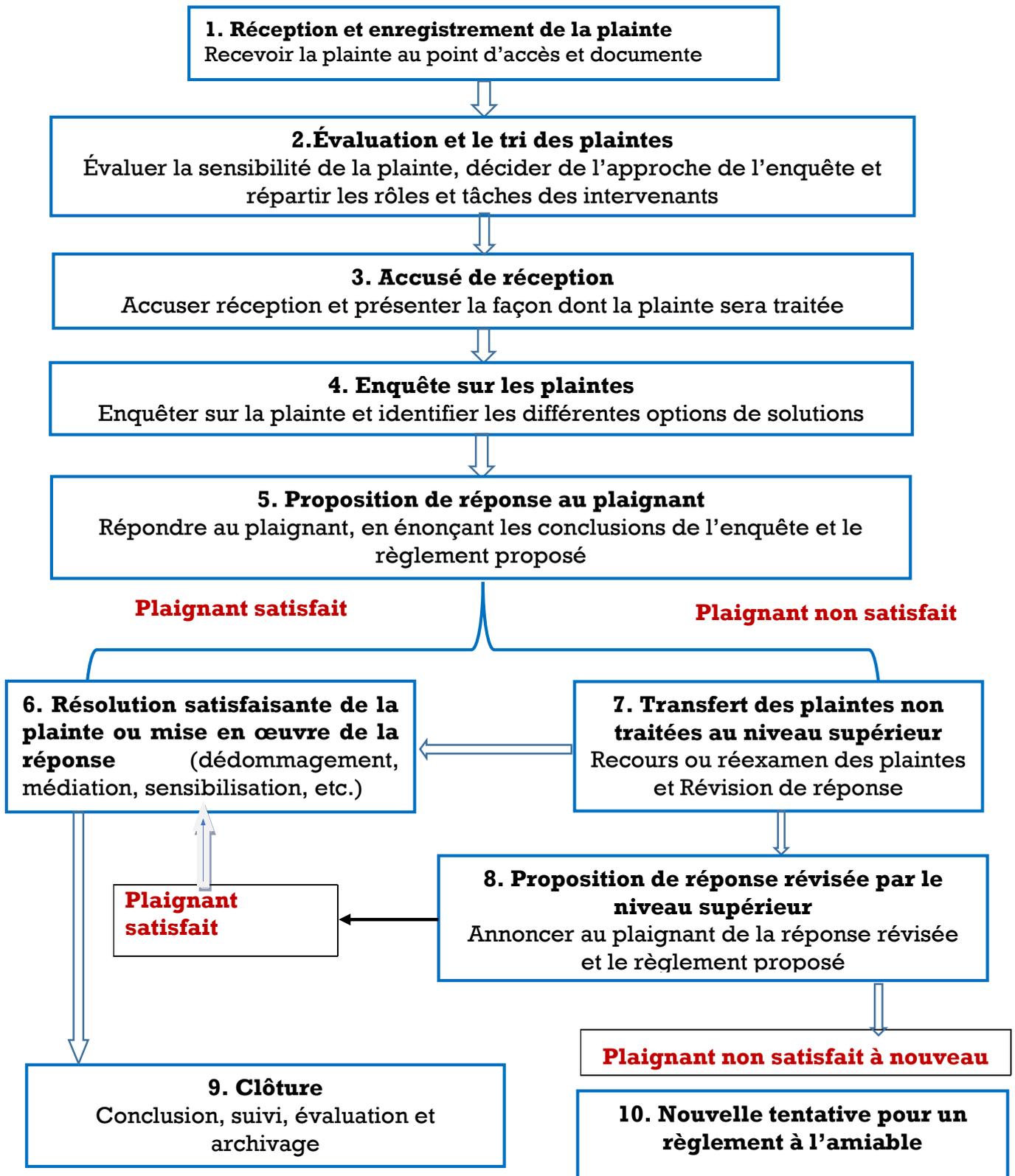
Le tableau suivant présente le récapitulatif du processus de gestion des plaintes non sensibles du projet.

**Tableau 5 : Synthèse du processus de gestion des plaintes non sensibles**

<b>ETAPE</b>	<b>CONTENU DES ETAPES</b>	<b>DELAI</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Réception et enregistrement de la plainte (REP)	-Accueillir le/les plaignants -Remplir la fiche de plainte en ligne -Transmettre la plainte au SDS -Enregistrer la plainte dans le registre	Sans délai	Points focaux communaux et SDS
Évaluation de la recevabilité de la plainte	-Identifier la nature de la plainte -Vérifier la non-sensibilité et la recevabilité de la plainte	Sans délai	SDS
Accusé de réception (AR)	-Notifier la réception de la plainte au plaignant en précisant sa recevabilité	24 heures ouvrables	
Examen préalable de la plainte (EP)	-Collecter et vérifier les preuves et témoignages pertinents -Recueillir les besoins du plaignant en matière de solutions -Estimer la nécessité de faire une enquête approfondie -Examen de la plainte par le CNGP -Proposition de solutions	48 heures ouvrables après l'AR	SDS et Points focaux communaux (Comité ad'hoc au besoin)  CNGP
Validation des propositions de traitement	-Evaluer la faisabilité des propositions du CNGP -Transmettre son avis	48 heures ouvrables après l'EP	UGP
Réponse au plaignant sans enquête approfondie	-Notifier par courrier/courriel les solutions proposées au plaignant -Rester très attentif au ressenti du plaignant	5 jours ouvrables après la REP	CNGP
Réponse au plaignant avec enquête approfondie	-Mettre en place une équipe d'enquêteurs (Comité ad'hoc) -Visiter le site, observer la situation en détails, rencontrer et négocier avec le plaignant des solutions équilibrées -Rédiger et signer le procès-verbal des négociations par toutes les parties -Faire valider le PV par l'UGP et notifier par courrier/courriel les solutions proposées au plaignant -Rester très attentif au ressenti du plaignant	15 jours ouvrables après la REP	Equipe d'enquêteurs (Comité ad'hoc)  CNGP
Démarrage de l'action corrective retenue	-Recevoir l'accusé de réception du plaignant suite à la notification formelle des solutions -Mettre à la disposition du CNGP les moyens matériels et financiers nécessaires -Démarrer l'action corrective	2 jours après l'avis favorable du plaignant	UGP  CNGP
Mise en œuvre, suivi des mesures convenues et clôture de la plainte	-Mettre en œuvre les solutions -Suivre la mise en œuvre et l'efficacité des solutions -Rédiger et signer le procès-verbal de clôture de la plainte par toutes les parties -Archiver le dossier de la plainte	60 jours maximum après l'avis favorable du plaignant	CNGP et Points focaux communaux

**Source : UGP/PHASAO - avril 2025**

**Figure 2 : Circuit de la plainte non sensible (de la réception à l’extinction totale)**



**Source : UGP/PHASAO - novembre 2024**

## 4.2. GESTION DES PLAINTES SENSIBLES

Les plaintes sensibles sont celles liées aux cas de violences basées sur le genre, d'exploitation, d'abus sexuels et d'harcèlement sexuel (VBG/EAS/HS). Le MGP prévoit une autre voie de saisine de traitement et de gestion desdites plaintes.

En assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles de la part de l'organisation, il est possible de garantir aux personnes plaignantes un certain degré de confiance et de protection.

### ➤ **Dispositif organisationnel et institutionnel de gestion des plaintes sensibles**

Tout comme la précédente voie, il est important que les bénéficiaires finaux, directs ou indirects soient éduqués et sensibilisés à comment saisir la partie sensible du MGP.

Avant le démarrage des activités du PHASAOC, pour une meilleure gestion des plaintes sensibles, il est recommandé de réaliser **la cartographie des services de prises en charge des VBG** sur toute la zone d'intervention du projet, à savoir :

- *services de prise en charge de qualité sur le plan sanitaire,*
- *services psychosociale de qualité (Guichet Unique de Protection Sociale),*
- *services juridiques (para juristes),*
- *services de la police républicaine.*

Ces services identifiés entreront en **partenariat avec le projet à travers un protocole d'accord de collaboration.**

Le projet sollicitera auprès du MASM (le Ministère des Affaires Sociales et de Microfinances) et de ses structures départementales déconcentrées des **points focaux VBG/EAS/HS**. Ces points focaux seront formés par le/la spécialiste VBG du PHASAOC sur les principes directeurs des VBG afin de recevoir et orienter les survivants (es) de VBG/EAS/HS et ou plaignants(es) conformément aux standards internationaux.

Le/la spécialiste VBG s'appuiera sur les structures déconcentrées du MASM, **notamment les GUPS**, pour organiser des séances de sensibilisation sur cette catégorie de plaintes et informer les bénéficiaires des activités du PHASAOC au niveau local, des dispositions prises par le projet en matière de sauvegarde sociale. Les lieux de réception des plaintes ainsi que les démarches à mener en vue de garantir la confidentialité de tout le processus seront largement diffusés auprès des bénéficiaires. Les points focaux au niveau des mairies, du volet non sensible du MGP, seront également associés à ces différentes séances pour leur permettre de savoir à qui référer ce genre de plaintes au cas où ils en recevront.

Les indications sur les structures de prise en charge des VBG seront affichées dans toutes les communes et les lieux d'exécution des activités du projet. Ainsi, la sécurité et l'accès aux soins de première nécessité, priorité pour la Banque mondiale, étant acquis, tous les acteurs intervenant sur la gestion des plaintes sensibles devront agir selon l'approche centrée sur les survivants (es) (« *survivor-based approach* ») et donc dans le strict respect des principes de confidentialité, de sécurité, de respect et de non-discrimination.

**Un comité d'éthique** du projet sera installé, par **note de service** du DG-INStaD, Coordonnateur du PHASAOOC, pour vérifier si les plaintes sont liées au projet et prendre les dispositions en vue de garantir aux survivants(tes) l'obtention de la meilleure réponse. Il sera composé du (de) :

- *responsable en charge de l'activité dans la zone concernée ;*
- *point focal VBG communal du MASM pour le projet (au sein du GUPS de la zone concernée) ;*
- *(la) Spécialiste en Développement Social de l'UGP et*
- *(la) Consultant(e) en VBG de l'UGP.*

Les plaintes sensibles doivent s'enregistrer et être traitées selon le mécanisme décrit ci-dessous.

#### ➤ **Réception et traitement des plaintes sensibles**

Les survivants(tes) ou leurs parents peuvent déposer des **plaintes orales ou téléphoniques** auprès :

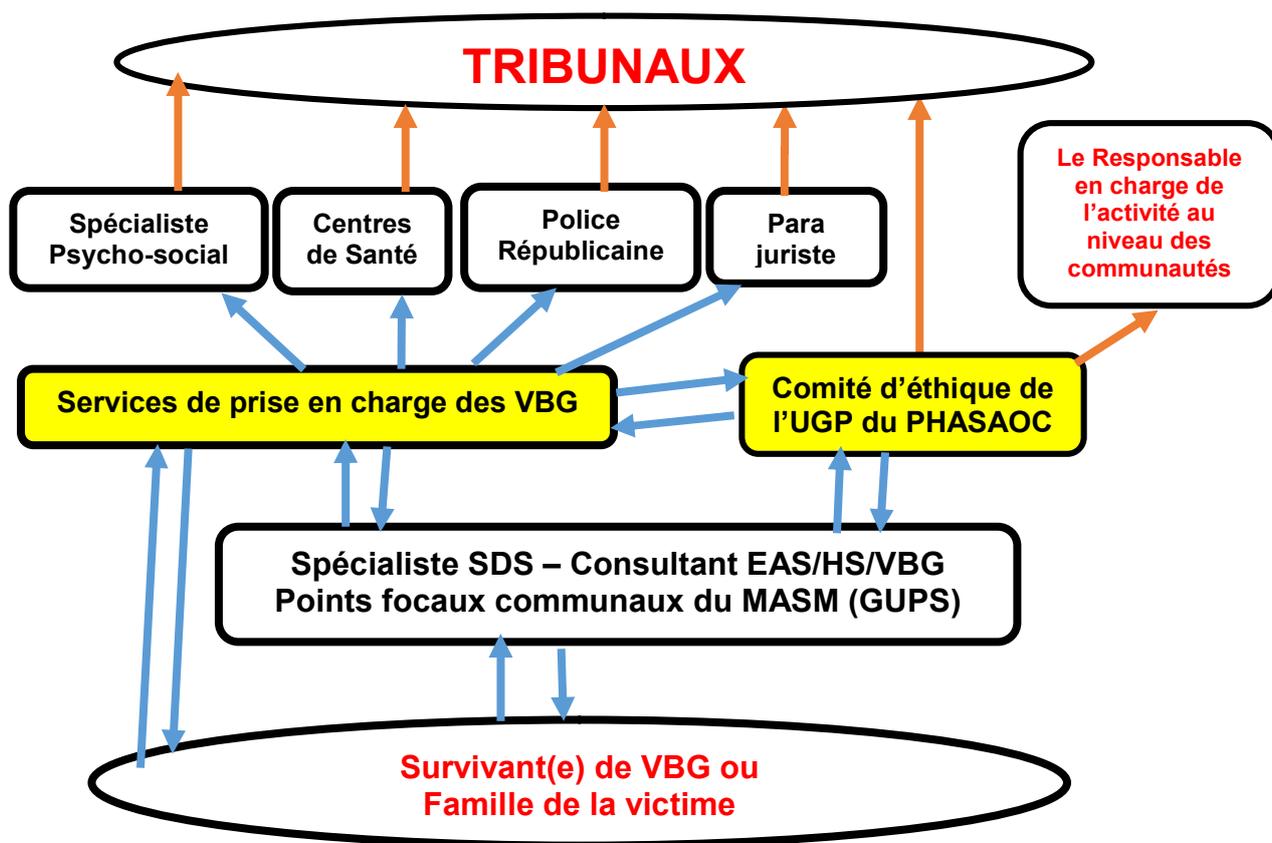
- *des points focaux communaux VBG du MASM pour le projet (au sein des GUPS) ;*
- *du (de la) Spécialiste en Développement Social de l'UGP ;*
- *du (de la) Consultant(e) en VBG de l'UGP ;*
- *(directement) des structures de prise en charge (Guichet Unique de Protection Sociale, centre de santé, para-juristes, commissariat).*

Au cas où la plainte est faite de façon anonyme, il est important pour le/la plaignant(e) de donner le maximum d'information afin de faciliter les investigations sans que l'on ait besoin de revenir vers elle/lui.

Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres, en agissant de bonne foi, ou qui a coopéré dans le cadre d'une investigation sur des actes liés aux EAS/HS/VBG/ bénéficiera de la protection si nécessaire.

Par ailleurs, les survivants(es) des VBG ne doivent pas aller vers les autorités politico-administratives de la zone. Un accent particulier sera mis sur cet aspect au cours des séances de sensibilisation afin d'informer tous les bénéficiaires des activités du PHASAOOC du fait que la procédure de gestion des plaintes sensibles est très différente de celle des plaintes non sensibles.

**Figure 3 : Schéma du cadre organique et de la circulation de l'information des plaintes sensibles**



### Légende

- Circuit d'information
- Circuit de sanction

**Source : UGP/PHASAOC - novembre 2024**

### ➤ Délai et feedback à la suite des plaintes

Après enregistrement de la plainte, en toute confidentialité, le Comité Ethique peut recourir à une vérification du lien entre la plainte et le PHASAOC (l'auteur présumé est-il un membre du personnel ou un travailleur du projet ?). Il n'établira pas l'innocence ou la culpabilité mais donnera la base pour la mise en œuvre des sanctions décrites dans le code de conduite que le travailleur a signé.

Le Comité Ethique, après ce tri, fera une communication à l'endroit de la victime **dans les dix (10) jours ouvrables** suivants la dénonciation, sur la suite donnée à la plainte. Cette suite doit pouvoir éclairer la victime sur, notamment :

- *le caractère fondé ou non fondé de sa plainte,*
- *les actions menées par l'UGP,*
- *la transmission ou non du dossier aux autorités judiciaires pour enquête.*

Cette communication se fera par l'entremise des agents du MASM (points focaux déconcentrés) qui faciliteront le processus afin de réduire les risques de

représailles ou d'intimidation. Toute communication relative à une plainte sensible doit être faite de manière confidentielle et sécurisée<sup>6</sup> avec le consentement éclairé des plaignant(e)s et/ou des survivant(e)s.

➤ **Prise en charge des survivants(es) des plaintes sensibles**

Les plaintes liées à l'exploitation ou l'abus sexuel et au harcèlement sexuel ne nécessitent pas une enquête avant la prise en charge des survivant(e)s. Cette prise en charge doit être sans l'intervention des comités installés pour la gestion des plaintes. Ils se rapprocheront des services de prise en charge pour des soins adéquats.

**Comme signaler plus haut, les prestations liées aux VBG/EAS/HS données par les centres de prise en charge seront payées par le projet.** Ces traitements se feront directement avec les centres de prestations de services cartographiés qui ont accepté gérer ces allégations et qui ont signé un protocole d'accord avec l'UGP-PHASAOC.

➤ **Mesures disciplinaires**

Dans le cas où les vérifications faites par le comité éthique confirment que les allégations de VBG/EAS/HS sont avérées, cela implique qu'il y a eu manquement au code de bonne conduite (conforme aux lois et règlements nationaux) signé par la personne impliquée. Aussi les mesures disciplinaires suivantes, sans préjudice des mesures juridiques, seront prises par le projet :

- *la suspension de la relation de travail (sans solde), pour une période minimale d'un mois et une période maximale de six mois ; ou*
- *le licenciement sans préavis pour faute lourde.*

En plus de ces sanctions, la juridiction béninoise sanctionne avec la dernière rigueur les faits de VBG/EAS/HS « tolérance zéro ». Le dossier sera transmis aux autorités compétentes pour que la justice soit faite et cela après le consentement éclairé du/de la survivant(e) et/ou sa famille.

A la différence, des plaintes non sensibles où la gestion à l'amiable est souhaitée, les auteurs des plaintes sensibles peuvent et doivent aller devant les juridictions compétentes en conformité avec les exigences du cadre légal Béninois.

➤ **Archivage des données liées au cas de EAS/HS/VBG**

Il est mis en place un système normalisé de recueil des données au niveau du Consultant VBG de l'UGP pour assurer le respect de la sécurité et de l'éthique dans le traitement des informations des dossiers en rapport avec les VBG. Ces dossiers seront archivés en lieu sûr pour garantir leur confidentialité (armoires avec clefs et mot de passe sur les documents numériques avec un accès limité).

---

<sup>6</sup> Aucune mention relative au sujet sensible ne sera mentionnée tant dans l'objet que dans le corps de la correspondance

## 5. COMMUNICATION ET DIFFUSION DU MECANISME

Un système de gestion des plaintes n'est utile que si les usagers potentiels, en tant qu'utilisateurs, en sont informés, notamment sur le cadre organique, leurs droits, les procédures de dépôt et de résolutions des plaintes. Une fois approuvé, **l'UGP-PHASAOC veillera à la large diffusion du MGP.**

A cet égard, les informations essentielles sur le MGP seront mises à la disposition des communautés bénéficiaires et autres parties prenantes. Celles-ci seront communiquées de façon claire et sous une forme appropriée au groupe d'utilisateurs visé. Les différents lieux de dépôt des plaintes ou réclamations et la procédure à suivre seront connus par les parties prenantes. Des messages clés sur le MGP seront diffusés périodiquement à travers les radios communautaires. Les différents messages contribueront à renforcer la confiance, favoriser l'appropriation du mécanisme par les communautés et encourager leur participation. De même, une plus grande transparence et un meilleur partage d'informations peuvent servir à renforcer la redevabilité entre le PHASAOC et ses principales parties prenantes.

Il est essentiel de faire comprendre aux parties prenantes qu'elles ont le droit de porter plainte et que toutes les plaintes seront traitées d'une manière juste, efficace et le plus simplement possible. Le tableau suivant présente le plan de communication sur le MGP.

**Tableau 6 : Organisation des renforcements de capacité des acteurs concernés et de communication sur le MGP**

Quoi communiquer ?	Quand ?	A qui ?	Par qui ?
Clarification des concepts clés du MGP (plainte valable, plainte sensible et non sensibles, etc.)	Avant le démarrage des travaux	Parties prenantes et pour les animateurs des radios de proximité	UGP-PHASAOC
Etapas de mise en œuvre du mécanisme de gestion de plaintes	Avant le démarrage des travaux	Parties prenantes Radios de proximité	UGP-PHASAOC
Résolution des plaintes et recours, rapportage et archivage, Suivi-évaluation du MGP	Avant le démarrage, pendant et après les travaux	Parties prenantes, Radio de proximité, Comité de gestion de plaintes, Comité d'éthique	UGP-PHASAOC SDS Spécialiste VBG
Information et sensibilisation sur le MGP en français	Continue (Avant et pendant les travaux)	Radios de proximité, Communautés bénéficiaires des enquêtes	Points focaux des Mairies, Radios de proximité
Information et sensibilisation sur le MGP en français et en langues locales ; Lieux où déposer les plaintes, Coordonnées des personnes à contacter			

**Source : MGP/PHASAOC - novembre 2024**

## 6. SUIVI DE L'EFFICACITE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Pour pouvoir déterminer si un MGP fonctionne comme prévu, il est essentiel de mettre en place une procédure de surveillance et d'examen dudit mécanisme. L'évaluation devrait servir à assurer le suivi et l'analyse des plaintes, des points d'accès, des formats utilisés, des procédures d'enquête et des réponses données. Elle permettra de vérifier comment fonctionnent les différents éléments du mécanisme. **Des consultations régulières avec les femmes, les filles seront organisées** lors des missions de suivi et d'évaluation du MGP pour vérifier si le mécanisme est accessible et l'adapter en tenant compte de leurs commentaires.

Le Comité National de Gestion de Plaintes non sensibles ainsi que le Comité Ethique pour les plaintes sensibles, en collaboration avec leurs points focaux communaux désignés, feront par trimestre une évaluation de la mise en œuvre du MGP. Les résultats seront intégrés au rapport trimestriel de la mise en œuvre du projet sur le volet environnemental et social. Ces évaluations devraient également contribuer à l'amélioration de la performance du MGP et fournir des informations utiles pour la gestion du projet. De plus, un examen complet du système sera effectué périodiquement par l'équipe du PHASAOC afin de repérer les difficultés dans le processus de traitement des plaintes ou de réponse aux personnes plaignantes.

L'objectif de l'évaluation est de vérifier le fonctionnement effectif du MGP et si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir :

- **Accessibilité** : *Les procédures doivent être claires et compréhensibles pour tous, sans jargon technique. Le mécanisme doit tenir compte des différentes cultures et langues pour faciliter l'accès de tous. Les canaux de dépôt de plaintes doivent être variés (physiques, numériques) pour répondre aux besoins de tous ;*
- **Confidentialité** : *Les informations personnelles des plaignants doivent être protégées conformément à la réglementation en vigueur. La possibilité de déposer une plainte de manière anonyme doit être offerte ;*
- **Impartialité et indépendance** : *Le mécanisme doit être indépendant des parties concernées par la plainte. Les enquêtes doivent être menées de manière impartiale et objective ;*
- **Rapidité et efficacité** : *Des délais clairs et raisonnables doivent être définis pour le traitement des plaintes. Les plaignants doivent être régulièrement informés de l'avancement de leur dossier ;*
- **Transparence** : *Les procédures et les résultats doivent être transparents ;*
- **Réparabilité** : *Le mécanisme doit prévoir des mesures correctives et des réparations en cas de constat de faute ;*
- **Apprentissage** : *Le mécanisme doit servir à améliorer les processus et à prévenir les récurrences ;*
- **Équité** : *Tous les plaignants doivent être traités de manière égale ;*

- **Flexibilité** : *Le mécanisme doit être adaptable aux différents types de plaintes et aux contextes spécifiques ;*
- **Culture de la plainte** : *Le mécanisme doit encourager une culture de la plainte et de la résolution des conflits.*

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

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Il permettra de répondre aux questions suivantes :

- *Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ?*
- *Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'une certaine localité ?*
- *Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ?*
- *Est-ce que des solutions sont répliquables à d'autres contextes ?*
- *Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter les plaintes récurrentes ?*

Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme, visant à faire diminuer les plaintes. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance du dispositif afin d'éviter une intensification des plaintes. Le Spécialiste en développement sociale et le Consultant en VBG sont les responsables des rapports trimestriels. Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité du mécanisme.

Par ailleurs, les indicateurs à suivre pour la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes sont principalement :

- *le nombre de plaintes/griefs reçus au cours du mois ;*
- *le nombre de plaintes/griefs reçus des personnes vulnérables ;*
- *le nombre de survivants(es) prise en charge ;*
- *le nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ;*
- *le nombre de séances de médiation dans les comités ;*
- *le nombre de plaintes/griefs résolus ;*
- *le nombre de plaintes sensibles ayant donné lieu à des recours aux tribunaux ;*
- *le nombre de plaintes/griefs non résolus ;*

- *le nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants ;*
- *les proportions de respect des délais de réponse ;*
- *le temps de réponse moyen après réception de la plainte ;*
- *le temps moyen de résolution de la plainte ;*
- *le niveau de satisfaction des plaignants ;*
- *etc.*

Ces indicateurs de résultats permettront d'évaluer les effets directs et immédiats de la mise en œuvre de ce MGP sur les différentes parties prenantes.

## 7. OPERATIONNALISATION DU MGP DU PHASAOC

L'opérationnalisation du MGP du PHASAOC respectera les différentes étapes principales présentées dans la section IV, ci-dessus, qu'il s'agisse de la gestion des plaintes non sensibles et de celles sensibles.

Une fois approuvé par la Banque mondiale, le Mécanisme de gestion des plaintes du PHASAOC Bénin sera premièrement publié sur le site internet du Ministère de l'Economie et des Finances (MEF) et sur celui de l'INStAD. Il sera ensuite partagé avec les bénéficiaires directs (les services statistiques sectoriels, les structures déconcentrées des Ministères sectoriels, les collectivités locales ainsi que les services de prise en charge des VBG) qui seront invités à le publier sur leurs sites internet et à participer à sa bonne mise en œuvre.

Plusieurs séances de sensibilisation et d'information seront organisées pour lever les obstacles qui pourraient empêcher les gens à avoir accès au MGP et en faire un bon usage. Des kakémonos spécifiques au MGP seront confectionnés et postés partout où besoin sera, aussi bien à l'INStAD que sur les sites d'intervention des activités du projet.

**Les directions départementales des ministères et les collectivités locales** avec lesquelles l'INStAD travaillent d'habitude seront informées de l'existence du MGP et encouragées à lui remonter les plaintes dont elles auront connaissance, **via le point focal communal concerné**. Cela viendra renforcer le présent MGP.

Le plan d'action qui suit présente l'ensemble des activités prévues pour une bonne mise en œuvre du présent mécanisme.

**Tableau 7 : Plan d'action du MGP**

	<b>Action à mener</b>	<b>Responsable</b>	<b>Parties impliquées</b>	<b>Coût estimé</b>	<b>Echéance</b>	<b>Hypothèse</b>	<b>Indicateurs</b>
<b>1</b>	<b>ELABORATION DU MGP</b>						
1.1	Soumettre le draft du MGP à l'expert en développement social de la Banque mondiale disponible et intégrer ses observations	Coordonnateur Technique du PHASAOOC	Bénéficiaires du projet SDSG/PITN2R SSEnv/PITN2R	-	15 mars 2025	Priorité est donnée à la finalisation du MGP	La date d'envoi du draft à l'expert en développement social de la banque
1.2	Organiser un atelier de validation du MGP avec les parties prenantes du PHASAOOC	Coordonnateur Technique du PHASAOOC	Bénéficiaires du projet, Mairies, MASM, MS, DGPR SDSG/PITN2R SSEnv/PITN2R Banque mondiale	1 020 000	31 mars 2025	Les TDR de l'atelier à Cotonou sont disponibles et validés par le TTL	Le rapport de l'atelier de validation
1.3	Obtenir l'approbation de la Banque mondiale sur la version finale du MGP	Coordonnateur Technique du PHASAOOC	-	-	07 avril 2025	Priorité est donnée à la finalisation du MGP	La date d'obtention de l'ANO de la Banque mondiale
<b>2</b>	<b>INSTALLATION DES MEMBRES DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES</b>						
2.1	Elaborer les outils de gestion des plaintes y compris de compte rendu (Formulaire en ligne, Mail dédié, Numéro vert, Registre d'enregistrement, Fiche d'accuser de réception, Fiche de traitement des plaintes, Fiche de résolution des plaintes)	Coordonnateur Technique du PHASAOOC	DSIBD/INStad SDS, SPM et SGF du PHASAOOC	-	15 avril 2025	Le MGP est approuvé par la Banque mondiale  Expressions des besoins validées par le TTL	Le nombre d'outils conçus
2.2	Réaliser la cartographie des services VBG disponibles dans les zones d'intervention du projet et identifier les points focaux déconcentrés	Coordonnateur Technique du PHASAOOC	Mairies, MASM, MS, DGPR SPM et SGF du PHASAOOC	-	15 avril 2025	Réaction diligente des administrations partenaires	Cartographie des services VBG partenaires en annexes du MGP actualisé
2.3	Signer un protocole de référencement avec les services de prise en charge VBG (médicaux, psychosociaux,	Coordonnateur Technique du PHASAOOC	Mairies, MASM, MS, DGPR SPM et SGF du PHASAOOC	-	30 avril 2025	Accord rapide sur les thèmes du protocole	Nombre de protocoles de référencement signés

	<b>Action à mener</b>	<b>Responsable</b>	<b>Parties impliquées</b>	<b>Coût estimé</b>	<b>Echéance</b>	<b>Hypothèse</b>	<b>Indicateurs</b>
	juridiques, policiers)						
2.4	Signer les deux (2) notes de service par le Coordonnateur national du projet pour installer les membres du Comité de gestion des plaintes et du Comité éthique	Coordonnateur Technique du PHASAOC	DG/INStAD Mairies, MASM	-	15 avril 2025	Les points focaux déconcentrés sont formellement identifiés par les structures partenaires (Mairie et MASM)	Les dates de signature des 2 notes de services
2.5	Renforcer les capacités des membres du Comité de gestion des plaintes et du Comité éthique et organiser les séances de vulgarisation auprès des Parties Prenantes du projet	SDS du PHASAOC	Membres de l'UGP PHASAOC Points focaux déconcentrés du MGP	30 180 000	30 avril de chaque année	Les TDR de l'atelier à Cotonou sont disponibles et validés par le TTL	Le rapport de l'atelier de formation
<b>3</b>	<b>DIFFUSION DU MGP ET SENSIBILISATION DES PARTIES PRENANTES</b>						
3.1	Publier le MGP sur les sites nécessaires	SDS du PHASAOC	Bénéficiaires du projet, Mairies, MASM, MS, DGPR Médias locaux	-	30 avril 2025	Les TDR des séances itinérantes sont disponibles et validés par le TTL	Le rapport général des séances itinérantes de sensibilisation
3.2	Vulgariser les outils de gestion des plaintes (conception, impression et installation des supports de communication, des affiches et kakémonos)	SDS du PHASAOC	Cellule de communication de l'INStAD Mairies, MASM, MS, DGPR Médias locaux	4 800 000	30 avril 2025		
<b>4</b>	<b>FONCTIONNEMENT DU MGP</b>						
4.1	Sensibiliser systématiquement les enquêteurs ainsi que les travailleurs du projet sur le MGP (notamment les canaux de dépôts de plaintes sensibles, les délais), le code de conduite et les VBG/EAS/HS en général	SDS et Consultant VBG du PHASAOC	Comité de gestion des plaintes, Comité éthique, les points focaux et les plaignants	PM	Avril 2025 à Décembre 2028	Prise en charge financière sur les budgets des opérations	Nombre de personnes sensibilisées sur le fonctionnement du MGP

	<b>Action à mener</b>	<b>Responsable</b>	<b>Parties impliquées</b>	<b>Coût estimé</b>	<b>Echéance</b>	<b>Hypothèse</b>	<b>Indicateurs</b>
4.2	Réaliser les enquêtes approfondies et suivre la résolution des plaintes	SDS et Consultant VBG du PHASAOC	Comité de gestion des plaintes, Comité éthique, les points focaux et les plaignants	14 720 000	Avril 2025 à Décembre 2028	Prise en charge financière sur le budget de fonctionnement de l'UGP	Nombre de plaintes non sensibles reçues et traitées
4.3	Prendre en charge systématiquement les survivantes de VBG au niveau des services/centres identifiés pour les cas de EAS et HS	Services de prise en charge des survivantes de VBG	Comité éthique du PHASAOC SDS, Consultant VBG, SGF du PHASAOC	80 000 000	Avril 2025 à Décembre 2028	Prise en charge financière sur les budgets des opérations Recours à des experts, médiateurs ou avocats	Nombre de plaintes sensibles reçues et traitées
4.4	Produire les rapports trimestriels sur la gestion des plaintes	SDS et Consultant VBG du PHASAOC	Comité de gestion des plaintes, Comité éthique et les points focaux	-	Chaque premier mois de trimestre	Les TDR des séances itinérantes sont disponibles et validés par le TTL	Les rapports trimestriels de mise en œuvre du MGP
<b>TOTAL COÛT</b>				<b>130 720 000</b>			

**Source : UGP/PHASAOC - avril 2025**

**Tableau 8 : Budget de mise en œuvre du MGP**

	<b>Activité / Tâches</b>	<b>Responsable</b>	<b>Quantité (sur 4 ans)</b>	<b>Nbre de pers</b>	<b>Coût unitaire</b>	<b>Coût total</b>
<b>1</b>	<b>Organiser un atelier de validation du MGP avec les parties prenantes du PHASAO</b>	<b>Coordonnateur Technique du PHASAO</b>				<b>1 020 000</b>
1.1	Kits aux participants		1	45	5 000	225 000
1.2	Pause-café aux participants		1	45	3 000	135 000
1.3	Frais de mission de quelques points focaux déconcentrés (Sud Bénin)		1	12	45 000	540 000
1.4	Frais de déplacement de quelques points focaux déconcentrés (Sud Bénin)		1	12	10 000	120 000
<b>2</b>	<b>Publier le MGP sur les sites nécessaires, concevoir et vulgariser les outils de gestion des plaintes</b>	<b>Coordonnateur Technique du PHASAO</b>				<b>4 800 000</b>
2.1	Conception du formulaire en ligne d'enregistrement des plaintes (1 consultant en informatique)		10	1	180 000	1 800 000
2.2	Conception et impression de l'affiche publicitaire du MGP à vulgariser		300	1	10 000	3 000 000
<b>4</b>	<b>Renforcer les capacités des membres du Comité National de Gestion des Plaintes, du Comité plaintes sensibles, des points focaux et acteurs de mise en œuvre du MGP</b>	<b>SDS du PHASAO</b>				<b>30 180 000</b>
4.1	Kits aux participants de la formation des membres du CNGP		4	40	5 000	800 000
4.2	Pause-café aux participants de la formation des membres du CNGP		4	40	3 000	480 000
4.3	Kits aux participants de la formation des membres du Comité des plaintes sensibles		4	20	5 000	400 000
4.4	Pause-café aux participants de la formation des membres du Comité des plaintes sensibles		4	20	3 000	240 000
4.5	Frais de mission des formateurs des séances itinérantes par département		36	6	45 000	9 720 000

	<b>Activité / Tâches</b>	<b>Responsable</b>	<b>Quantité (sur 4 ans)</b>	<b>Nbre de pers</b>	<b>Coût unitaire</b>	<b>Coût total</b>
4.6	Dotation en carburant pour les 2 équipes de formateurs		4	2	200 000	1 600 000
4.7	Frais de mission des 77 points focaux communaux vers le centre lieu de leur département respectif		4	77	45 000	13 860 000
4.8	Frais de déplacement des 77 points focaux communaux vers le centre lieu de leur département respectif		4	77	10 000	3 080 000
<b>5</b>	<b>Réaliser les enquêtes approfondies et suivre la résolution des plaintes</b>	<b>SDS et Consultant VBG du PHASAOC</b>				<b>14 720 000</b>
5.1	Frais de mission des représentants du CNGP envoyés en mission (1 par trimestre)		64	4	45 000	11 520 000
5.2	Dotation en carburant pour l'équipe d'investigation		16	1	200 000	3 200 000
<b>6</b>	<b>Ressources pour la résolution des plaintes (mesures de correction/compensation)</b>	<b>SGF du PHASAOC</b>				<b>40 000 000</b>
6.1	Forfait		4	1	10 000 000	40 000 000
<b>7</b>	<b>Recours à des experts, médiateurs ou avocats</b>	<b>SGF du PHASAOC</b>				<b>40 000 000</b>
7.1	Forfait		4	1	10 000 000	40 000 000
<b>8</b>	<b>Produire les rapports trimestriels sur la gestion des plaintes</b>	<b>SDS et Consultant VBG du PHASAOC</b>				<b>0</b>
8.1	PM					0
	<b>TOTAL DES COÛTS</b>					<b>130 720 000</b>

**Source : UGP/PHASAOC - avril 2025**

## CONCLUSION

A travers le présent document du Mécanisme de Gestion de Plaintes, l'UGP du PHASAOOC offre à des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités claires, accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs préoccupations.

Aussi, le système de traitement des plaintes développé dans ce document renseigne successivement sur le contenu d'un mécanisme de gestion de plaintes et d'une bonne plainte, sur les étapes de gestion des plaintes et sur les organes chargés du traitement des plaintes.

Ainsi, la mise en place et l'application effective du présent MGP permettra d'identifier précocement, de proposer et de mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux impacts négatifs des actions du PHASAOOC, d'améliorer la gouvernance et la performance du projet. De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier à la source, au besoin, les activités ayant un impact négatif sur l'environnement ou la société.

**Le contenu de ce MGP est dynamique et peut être amendé** en cas d'insuffisances constatées ou d'observations et/ou suggestions venant des différents partenaires y compris les parties prenantes et l'équipe de la Banque mondiale. Le cout total de mise en œuvre du MGP dans le cadre du PHASAOOC s'élève à cent trente millions sept cent vingt mille (130 720 000) francs CFA.

## **ANNEXES**

## Annexe 1 : Modèles de fiches d'enregistrement et de traitement des plaintes

<b>Projet concerné :</b>	<b>PHASAO-C Bénin</b>
Activité concernée :	
Nom et Prénoms du plaignant :	
Fonction du plaignant :	
Adresse du plaignant :	
Contact du plaignant :	
Mode de saisine :	
Objet de la plainte :	
Lieu de l'acte reproché/incident :	
Date de l'acte reproché/incident :	
Description de l'acte reproché/incident :	
Nom de l'auteur de l'acte reproché :	
Fonction de l'auteur de l'acte reproché :	
Adresse de l'auteur de l'acte reproché :	
Contact de l'auteur de l'acte reproché :	
Solutions proposées :	
Date de transmission de la plainte :	

Les réponses du CNGP seront adressées au plaignant sous la forme suivante, à laquelle le plaignant pourra signifier sa satisfaction ou non :

Proposition du CNGP pour un règlement à l'amiable	
Date :	
Réponse du plaignant :	
Date :	

La décision finale relative à la plainte sera inscrite de la manière suivante :

RESOLUTION	
Date :	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord, ...)	
Signature du Coordonnateur du PHASAO-C	
Signature du plaignant	

## Annexe 2 : Modèle de registre des plaintes

Informations sur la plainte						Si recevable, Suivi du traitement			
No. de plainte	Nom et contact du réclamant (précisé si anonymat)	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte / type de plaintes	Type de micro projet (activité) /localité	Recevabilité (oui/non)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non) et date	Accord pour la résolution de la plainte (oui/ non) et date	P ré ( no et t so
									mé
									act

**N.B : Les plaintes sensibles (tels que les VBG/AES) seront traitées de manière confidentielle**

**Annexe 3 : Délais indicatifs pour le traitement des plaintes non sensibles**

<b>N°</b>	<b>Étapes</b>	<b>Délais</b>
1	Réception catégorisation et enregistrement des plaintes	Immédiat (1 jour)
2	Évaluation de l'éligibilité de la plainte au MGP	24 heures (ouvrables) après la réception
3	Accusée de réception	
4	Examen préalable de la plainte et proposition de traitement à l'UGP	2 jours ouvrables après l'accusé de réception
5	Détermination des options de solutions possibles avec l'avis favorable de l'UGP et réponse au plaignant	5 jours ouvrables maximum (si pas d'enquête à réaliser)
		15 jours ouvrables maximum (en cas d'enquête)
6	Démarrage de l'action corrective retenue	2 jours après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre de réponse
7	Mise en œuvre, suivi des mesures convenues et clôture de la plainte	60 jours maximum après l'enregistrement de la plainte

## **Annexe 4 : Lettre type d'accusé de réception d'une plainte éligible**

(Coordonnées du Comité des plaintes)  
(Date)

(Nom du plaignant (si anonymat pas requis) ou de l'entité soumettant la plainte)  
(Adresse du plaignant ou de l'entité soumettant la plainte)

Objet : plainte au sujet de \_\_\_\_\_ (libeller brièvement)

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle (Nom de famille du plaignant),

Nous accusons réception de votre plainte en date du \_\_\_\_\_ (date). Notre Comité de Gestion des plaintes prend les préoccupations des parties prenantes très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.

Conformément à notre procédure de traitement des plaintes, nous vous ferons part de notre proposition de règlement, par écrit, dans \_\_\_ jours (délai) à compter de la date du présent courrier. Dans l'intervalle, il est possible que nous ayons à prendre contact avec vous afin d'obtenir un complément d'information.

Veillez trouver ci-joint les étapes et les délais indicatifs de notre mécanisme de gestion des plaintes pour plus d'informations sur le processus traitement de votre plainte.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

(Nom du représentant du Comité de Gestion des plaintes)  
Pièces jointes (si applicable)

## **Annexe 5 : Lettre type d'accusé de réception d'une plainte non éligible**

(Coordonnées du Comité de Gestion des plaintes)

(Date)

(Nom du plaignant (si anonymat pas requis) ou de l'entité soumettant la plainte)

(Adresse du plaignant ou de l'entité soumettant la plainte)

Objet : plainte au sujet de \_\_\_\_\_ (libeller brièvement)

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle (Nom de famille du plaignant),

Nous accusons réception de votre plainte en date du \_\_\_\_\_ (date). Notre Comité de Gestion des plaintes prend les préoccupations des parties prenantes très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte.

Conformément à notre procédure de traitement des plaintes, et après évaluation, votre plainte a été jugée inéligible et ne peut de ce fait être traitée par notre mécanisme de gestion des plaintes pour les motifs ci-dessous.

[Libellé du (des) motif(s)]

Nous désirons vous informer que l'inéligibilité de votre plainte à notre mécanisme de gestion des plaintes pour les motifs cités ci-dessus n'empêche pas de saisir les autorités compétentes pour d'autres voies de recours, si vous en manifestez l'intérêt et si vous n'êtes pas satisfait de nos explications et notre position.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

(Nom du représentant du Comité de Gestion des plaintes)

Pièces jointes (si applicable)

## Annexe 6 : Canevas de rapport trimestriel de suivi des griefs

Éléments	Description
Commune	
Arrondissement	
Village	
Titre de (s) sous-projets objet de grief	
Nom du comité	
Nombre de plaintes enregistrées au cours du mois	
Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables	
Résumé synthétique des types de plaintes enregistrées	
Nombre de plaintes résolues y compris les délais de réponse	
Nombre de plaintes non résolues y compris les délais de réponse	
Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants	
Niveau de satisfaction des plaignants	

**NB :** “résolus” veut dire étudier par un comité et ayant eu une réponse

## **Annexe 7 : Formulaire type de procès-verbal de résolution des plaintes**

<p><b>I. IDENTIFICATION ET GENERALITES SUR LES PLAINTES</b></p> <p>Commune : Arrondissement : Villages : Date : Lieu : Heure de début de la séance : Heure de fin de séance : Langues parlées : Titre du sous-projet : Nom du plaignant : Object de la plainte : Date d'enregistrement de la plainte : Lieu d'enregistrement de la plainte :</p>
<p><b>II. INTRODUCTION DE LA SEANCE</b></p>
<p><b>III. DEBATS ET QUESTIONS</b></p>
<p><b>IV. SYNTHESE DES POINTS SOULEVES, DECISIONS PRISES ET PROPOSITIONS DES MESURES</b></p>
<p><b>Ont signé :</b></p>

## BIBLIOGRAPHIE

1. [2016. « *Cadre environnemental et social de la Banque mondiale.*» Banque mondiale, Washington, D.C.] Licence : Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO ;
2. Ministère de la Planification du Développement et de la Coopération du Togo (2021), Mécanisme de gestion des plaintes du projet PHASAO (P169265) ;
3. MGG (Mécanisme de Gestion des Griefs) de PAURAD (Projet d'Aménagement Urbain et d'Appui à la Décentralisation) ;
4. MGP du PAPC (Programme d'Assainissement Pluvial de Cotonou) ;
5. MGP du PITN2R (Projet Intégré de Transformation Numérique des Régions Rurales) ;
6. Décret n°2023-102 du 22 mars 2023 portant approbation des statuts révisés de l'Institut National de la Femme ;
7. Loi n°98-030 portant loi-cadre sur l'environnement en République du Bénin ;
8. Décret n°2001-295 portant création, attributions, organisation et fonctionnement des cellules environnementales au Bénin.