



PAFEN
PROJET D'APPUI AUX FONDATIONS DE
L'ECONOMIE NUMERIQUE AU BURUNDI



LA BANQUE MONDIALE
BIRD - IDA

RÉPUBLIQUE DU BURUNDI

MINISTRE DE LA COMMUNICATION, DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES MEDIAS

PROJET D'APPUI AUX FONDATIONS DE L'ECONOMIE NUMERIQUE AU BURUNDI « PAFEN »

SUR FINANCEMENT IDA

E0930-BI/E2820-BI

N° du Projet

P176396/P180987

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

VERSION FINALE

Bujumbura, Février 2025

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|----|
| 0. INTRODUCTION | 1 |
| CHAPITRE I. GÉNÉRALITÉS SUR LE MGP-EAS/HS | 3 |
| I.1. Objectif du MGP-EAS/HS | 3 |
| I.2. Terminologie couramment utilisée pour le MGP-EAS/HS..... | 3 |
| I.3. Principes du MGP-EAS/HS | 6 |
| I.4. Critères d'efficacité du MGP | 8 |
| I.5. Considérations Spécifiques pour les plaintes liées à l'EAS/HS..... | 10 |
| I.6. Lignes directrices pour le processus de traitement des plaintes d'EAS/HS..... | 11 |
| II. 1. Plaintes liées aux activités du projet PAFEN et à son FA | 13 |
| II.2. Procédures de mise en œuvre du MGP-EAS/HS | 14 |
| II.2.1. Divulgence de l'information sur le MGP et consultation des parties prenantes | 14 |
| II.2.1.1. Divulgence de l'information sur le MGP..... | 14 |
| II.2.1.2. Consultation des parties prenantes..... | 14 |
| II.2.2. Différents Comités du MGP | 14 |
| II.2.2.1. Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP)..... | 15 |
| II.2.2.2. Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)..... | 17 |
| II.2.2.3. Comité de Gestion des Plaintes (CGP) au niveau de l'UGP/PAFEN..... | 18 |
| II.2.2.4. Comité de Médiation (CM) | 19 |
| II.2.2.5. Possibilités de recours judiciaires..... | 22 |
| II.3. Processus simplifié de gestion des plaintes | 22 |
| II.3.1. Accès à l'information | 24 |
| II.3.2. Enregistrement et accusé de réception..... | 25 |
| II.3.3. Accusé de Réception par le Projet | 27 |
| II.3.4. Catégorisation et examen de l'admissibilité des plaintes | 30 |
| II.3.5. Vérification et Actions..... | 31 |
| II.3.6. Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS :..... | 31 |
| II.3.7. Lignes directrices pour le processus de traitement des plaintes d'EAS/HS | 32 |
| II.3.8. Retour d'Information aux Plaignants..... | 34 |
| II.3.9. Suivi et Evaluation de la mise en œuvre des mesures/réponses/décisions prises | 34 |
| II.3.10. Clôture de la plainte, classement et archivage | 34 |
| II.3.11. Suivi et reportage..... | 35 |
| II.3.12. Suivi de l'efficacité du MGP-EAS/HS | 36 |

| | |
|--|------------|
| II.3.13. Délai de traitement des plaintes | 37 |
| II.4. Considérations spécifiques concernant les plaintes de VBG/EAS/HS..... | 37 |
| II.4.1. Relations avec les prestataires de service et autres considérations | 38 |
| II.4.2. Résolution d'un commun accord | 39 |
| CHAPITRE III. PROCÉDURES DE RÉCOURS..... | 41 |
| III.1. Structures et délais de Recours..... | 41 |
| III.1.1. Structures de Recours | 41 |
| III.1.2. Délais de Recours..... | 42 |
| III.1.3. Outils de gestion..... | 42 |
| III.1.4. Services de règlement des Plaintes de la Banque mondiale | 43 |
| III.2. Processus d'opérationnalisation du MGP-EAS/HS..... | 43 |
| III.2.1. Sensibilisation/ information | 43 |
| III.2.2. Mise en place des Comités de Gestion des Plaintes | 43 |
| III.2.3. Renforcement des capacités des organes des Comités de Gestion des Plaintes | 44 |
| III.2.3.1. Formations des organes des Comités de Gestion des Plaintes | 44 |
| III.2.3.2. Appui Logistique..... | 45 |
| III.2.3.3. Plan d'action pour l'opérationnalisation du MGP-EAS/HS..... | 45 |
| CHAPITRE IV : CONSULTATIONS PUBLIQUES DES PARTIES PRENANTES ET LEURS PREOCCUPATIONS | 49 |
| IV.1. Contexte et objectifs des consultations publiques..... | 49 |
| IV.2. Méthodologie utilisée pour les consultations publiques..... | 49 |
| IV.3. Synthèse des préoccupations des parties prenantes..... | 50 |
| REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES | 56 |
| ANNEXES..... | 57 |
| ANNEXE 1. LISTES ET PHOTOS DES PARTICIPANTS AUX CONSULTATIONS PUBLIQUES .. | vi |
| ANNEXE 2. FICHES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES..... | xvi |
| Annexe 2.1 : Fiche d'enregistrement et traitement des plaintes..... | xvi |
| Annexe 2.2. : Registre des plaintes | xviii |
| Annexe 2.3 : Grille de suivi des plaintes..... | xviii |
| Annexe 2.4 : Fiche de rapport sur le MGP sensible à l'Exploitation et Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel (EAS/HS) | xix |

ABREVIATIONS

| | |
|----------|---|
| AT | : Assistance Technique |
| ABUCO | : Association Burundaise des Consommateurs |
| ARCT | : Agence de Réglementation et de Contrôle des Télécommunications |
| ARMP | : Agence de Régulation des Marchés Publics |
| BM | : Banque mondiale |
| BRB | : Banque de la République du Burundi |
| BBS | : Burundi Backbone System |
| BERNET | : Burundi Education Research Network |
| DCDFS | : Directeur Communal de Développement Familial et Social |
| CCDC | : Comité Communal de Développement Communautaire |
| CDC | : Comité de Développement Communautaire |
| CGES | : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale |
| CFCIB | : Représentant de la Chambre Fédérale, de Commerce et de l'Industrie du Burundi |
| CPR | : Cadre de Politique de Réinstallation |
| CPPA | : Cadre de Politique du Peuple Autochtones |
| CTC | : Comité Technique de Suivi |
| CGP | : Comité de Gestion des Plaintes |
| CLGP | : Comité Local de Gestion des Plaintes |
| CM | : Comité de Médiation |
| EIES | : Etudes d'Impact Environnemental et Social |
| EAS | : Exploitation et Abus Sexuel |
| FSU | : Fonds de Service Universel |
| DdB | : Gouvernement du Burundi |
| DG | : Direction Générale |
| G2G | : Gouvernement à gouvernement |
| G2B | : De gouvernement à entreprise |
| G2P | : Gouvernement aux personnes |
| GBM | : Groupe de la Banque mondiale |
| GES | : Gestion environnementale et sociale |
| GII | : Indice mondial d'inégalité des sexes |
| HS | : Harcèlement Sexuel |
| IDA | : International Development Association |
| GRS | : Service de règlement des griefs de la BM |
| MDAs | : Ministères, départements et agences |
| MFBPE | : Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Economique |
| MFPTÉ | : Ministère de la Fonction Publique, du Travail et de l'Emploi |
| MIDCSP | : Ministère de l'Intérieur, du Développement Communautaire et de la Sécurité Publique |
| MINCOTIM | : Ministère de la Communication, des Technologies de l'Information et des Médias |

| | |
|----------|---|
| MST | : Maladies sexuellement transmissibles |
| MGP | : Mécanisme de Gestion des Plaintes |
| NES | : Normes environnementales et sociales |
| NREN | : Réseau national de recherche et d'éducation |
| ONG | : Organisations Non Gouvernementale |
| PAFEN | : Projet d'Appui aux Fondations de l'Economie Numérique |
| PAD | : Project Appraisal Document (Document d'évaluation du Projet) |
| PAP | : Personne Affectée par le Projet |
| PAR | : Plan d'Action de Réinstallation |
| PV | : Procès-Verbal |
| REGIDESO | : Régie de Production et de Distribution de l'Eau |
| SIDA | : Syndrome d'Immunodéficience Acquise |
| SETIC | : Secrétariat Exécutif des Technologies de l'Information et de la Communication |
| TIC | : Technologie de l'Information et de la Communication |
| REGIDESO | : Régie de Distribution d'Eau |
| UGP | : Unité de Gestion du Projet |
| VBG | : Violences Basées sur le Genre |
| VIH | : Virus de l'Immunodéficience Humaine |

0. INTRODUCTION

L'élaboration d'un mécanisme de gestion des plaintes devant être appliqué dans la mise en œuvre des activités d'un projet est l'une des exigences des politiques de sauvegardes sociales de la Banque Mondiale.

Le Gouvernement du Burundi a obtenu un don de 92 millions de dollars américains de la Banque mondiale pour financer le coût du « Projet d'Appui aux Fondations de l'Economie Numérique » (PAFEN) en sigle.

L'objectif de développement du Projet d'Appui aux Fondations de l'Economie Numérique (PAFEN) et son Financement Additionnel (FA) est d'accroître l'accès à Internet haut débit, en particulier pour les communautés mal desservies, et améliorer la capacité du Gouvernement à gérer ses dépenses et fournir des services publics par voie numérique.

Le PAFEN et son FA comprennent trois principales composantes pour atteindre ses objectifs, auxquelles s'ajoute la composante d'intervention d'urgence (CERC).

Ces composantes et sous-composantes sont les suivants :

Composante 1 : Accès et inclusion numériques

1.1: Environnement favorable à l'accès au haut débit et aux services en ligne

1.2: Accès à la connectivité locale

1.3: Facteurs d'accès local et d'inclusion numérique

Composante 2 : Facilitateurs de la prestation de services publics numériques

2.1 : Cadres institutionnels, juridiques, gouvernementaux et technologiques pour les services en ligne

2.2 : Infrastructures numériques partagées et capacités de l'administration publique

2.3 : Numérisation de certains services et cas d'utilisations phares

2.4 : Modernisation des principaux processus de Gestion des Finances Publiques (GFP)

Composante 3 : Coordination institutionnelle et gestion de projet

Composante 4 : Composante de l'intervention d'urgence contingente

Lors de la mise en œuvre du projet, des questions, des problèmes et des plaintes sont inévitables. Ainsi, des procédures systématiques et professionnelles pour le traitement des plaintes s'avèrent indispensables pour gérer les risques et satisfaire les besoins des bénéficiaires du projet.

Dans le souci de garantir la réussite du projet à travers l'application des normes environnementales et sociales (NES) N°1, 2, 4, 5, 7 et 10 du cadre environnemental et social

(CES) de la Banque mondiale, le projet PAFEN a mis en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), sensible à l'EAS/HS (MGP - EAS/HS).

Le **MGP** est un système qui permet de recevoir, instruire, traiter de manière transparente, équitable et efficace et résoudre les griefs résultant de la mise en œuvre des activités du projet.

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 de demander la réparation ou la cessation du fait préjudiciable.

Ainsi, le présent MGP décrit les procédures permettant de recevoir et de gérer les plaintes de manière efficace, rapide, et transparente. Il est destiné aux bénéficiaires et aux autres groupes d'intérêts qui souhaitent soumettre leurs plaintes. Il constitue aussi un guide pour l'Unité de Gestion du Projet (UGP) sur la gestion des différentes plaintes potentielles pouvant surgir lors de la mise en œuvre du projet.

Il est à noter que la réception d'un grand nombre de plaintes n'indique pas obligatoirement un échec du projet. Par contre, cette situation montre que le système (MGP) fonctionne correctement et que la voix des communautés est entendue. C'est dans ce cadre que le personnel du PAFEN et ses partenaires sont encouragés à enregistrer et à signaler toutes les plaintes reçues et le degré de satisfaction des plaignants par rapport au traitement y réservé.

Le MGP sert de plateforme pour un retour d'information de la part des communautés affectées par le Projet et d'autres parties prenantes intéressées. Le MGP accorde une attention particulière à la confidentialité, aux sensibilités culturelles appropriées et permet les plaintes anonymes. Ledit MGP est également sensible aux questions genre et aux incidents d'Exploitation, d'Abus Sexuels et de Harcèlement Sexuel (EAS/HS).

Il est important de noter que les préoccupations des communautés touchées par le projet sont recevables sans frais ni menace de répercussions négatives. Les préoccupations découlant de la mise en œuvre du projet sont traitées de manière adéquate, rapide et respectueuse. La résolution des plaintes communautaires par les Comités Locaux n'empêche pas le recours à la juridiction compétente de la place. Toutefois, les plaintes liées aux incidents d'Exploitation, d'Abus Sexuels et de Harcèlement Sexuel (EAS/HS) sont directement référées aux instances judiciaires burundaises qui en ont les compétences et non aux Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) mis en place dans le cadre du MGP.

Le présent document vise donc à guider la gestion des plaintes, y compris les exploitations, les abus sexuels et les harcèlements sexuels dans le cadre du Projet PAFEN (de la sensibilisation/information à l'archivage des dossiers clôturés).

CHAPITRE I. GÉNÉRALITÉS SUR LE MGP-EAS/HS

I.1. Objectif du MGP-EAS/HS

L'Objectif du présent MGP est de s'assurer que les préoccupations et plaintes des communautés ou autres parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet PAFEN.

Les objectifs spécifiques reposent sur les aspects ci-après :

- ✓ Créer et renforcer la confiance entre les différents acteurs engagés dans le projet à travers le partage de l'information sur les activités à réaliser dans le cadre du projet ;
- ✓ Promouvoir la transparence, la redevabilité, la probité, l'intégrité et la responsabilité des acteurs de mise en œuvre du projet ;
- ✓ Prévenir la fraude, la corruption durant toute la période de mise en œuvre du Projet ;
- ✓ Encourager l'implication des bénéficiaires dans la gestion quotidienne du projet PAFEN ;
- ✓ Faciliter l'implication de tous les différents acteurs (et spécialement les bénéficiaires) dans l'exécution du Projet ;
- ✓ Anticiper, identifier et trouver des solutions aux problèmes avant de les voir empirer et avoir un impact dommageable sur la réalisation des objectifs du Projet ;
- ✓ Permettre aux victimes des frustrations d'avoir un cadre d'expression, d'écoute et de rétablissement dans leurs droits.

I.2. Terminologie couramment utilisée pour le MGP-EAS/HS

- a. **Un Mécanisme de Gestion des Plaintes** est défini comme un système permettant de recueillir, de régler et de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes à un projet et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les interventions dudit projet.
- b. **Une plainte** est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et/ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale, sociale et relative au genre.

Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclut les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions de harcèlement sexuel, etc.).

- a. **Une plainte sensible** est une expression d’insatisfaction qui porte sur l’intimité de la victime ou de la survivante. Il s’agit des plaintes qui portent sur la corruption ou la fraude, abus de pouvoirs et abus des droits humains notamment les incidents EAS/HS. Cette plainte doit être traitée de manière éthique, sécurisée et confidentielle.
- b. **Une plainte non sensible** est une **plainte** à traiter de façon transparente et ouverte.
- c. **Un plaignant** : Tout individu, groupe d’individus ou structure affectés négativement, directement ou indirectement par les activités du **projet** ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou ses impacts.
- d. **Une plainte** est une déclaration actant du mécontentement du client par tous les moyens et par tous supports. C’est aussi une **action** de s’adresser à une autorité pour se plaindre de quelque chose, pour protester et signaler une malfaçon. **Une plainte** peut être définie aussi comme une déclaration (verbale ou écrite) ou une expression de mécontentement du fait qu’un impact résultant d’un sous-projet est insatisfaisant ou inacceptable pour le plaignant. Aux fins du présent mécanisme, une plainte concerne une incidence ou un effet mineur à court terme, à faible risque, souvent temporaire, qui ne nécessite généralement pas d’enquête, mais qui nécessite une réponse spécifique et immédiate. **Une plainte** est dite mineure lorsqu’elle porte sur de simples préoccupations liées à des questions de précision et de clarification et peut être ainsi traitée ou résolue immédiatement à la satisfaction du plaignant.
- e. **Les Parties prenantes** : Aux fins des politiques opérationnelles des sauvegardes régissant les projets sous financement de la BM, le terme « *partie prenante* » désigne les individus ou les groupes qui :
 - a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) et
 - b) peuvent directement ou indirectement avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

L’expression « *parties touchées par le projet* » désigne les personnes susceptibles d’être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu’il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s’agir des particuliers ou des groupes, y compris les populations locales. Pour le cas du PHJIMU, les groupes englobent les enfants, les peuples autochtones (Batwa), les albinos, les personnes vivant avec handicap, les veufs/veuves, les orphelins.

- a) L'expression « **autres parties concernées** » : Cette expression désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et des groupes culturels.
- b) **La violence basée sur le genre** : L'expression violence basée sur le genre est la plus généralement utilisée pour désigner la violence perpétrée par des hommes contre des femmes et des filles et sa prévalence est corrélée à des inégalités systémiques entre hommes et femmes - qui existent dans toutes les sociétés du monde.
- c) **Exploitation sexuelle** : Tout abus ou toute tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais non limités, au fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Toute forme d'exploitation sexuelle d'un mineur est également considérée comme un abus sexuel.
- d) **Abus sexuel** : Intrusion physique effective ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires.
- e) **Harcèlement sexuel** : Le harcèlement sexuel est une avance sexuelle importune et indésirable. C'est donc un enchaînement d'agissements hostiles et à connotation sexuelle, dont la répétition et l'intensité affaiblissent psychologiquement la victime. Les demandes de faveurs sexuelles qui créent un environnement hostile ou offensant et autre contact verbal ou physique de nature sexuelle font partie du harcèlement.
- f) Une **personne touchée** est une personne affectée de manière temporaire ou permanente par les impacts négatifs du projet.
- g) Une **réclamation** est une 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 PAFEN, 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.

Les Plaintes non résolues peuvent devenir des plaintes si elles ne sont pas traitées correctement et dans un délai court (**généralement 2 jours mais au maximum 14 jours**). Les plaintes pouvant être traitées ou résolues immédiatement peuvent être qualifiées comme de plaintes mineures.

En ce qui concerne les incidents d'EAS/HS, le délai pour leur résolution est de **huit (8) semaines** dès la réception de la plainte.

I.3. Principes du MGP-EAS/HS

Le Mécanisme de Gestion des plaintes s'articule sur les principes directeurs ci-dessous développés :

- a) **Toutes les plaintes sont recevables** : les Plaintes transmises verbalement, par écrit ou par messagerie électronique feront objet d'examen par le Projet. Seule la personne désignée pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, le Projet se chargera de transcrire les plaintes verbales et les prendre en compte comme les autres plaintes. Quant aux plaintes anonymes ou verbales ou celles relevant d'un litige privé, le Projet pourra faire des investigations si jamais il y a des précisions dans le message.
- b) **Participation** : le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités des programmes. 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.
- c) **Confidentialité** : pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles (ne pas divulguer l'identité du plaignant, enregistrement par des codes, traitement du cas par des personnes choisies par le plaignant, etc.).
- d) **La confidentialité** permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Toutes les procédures du traitement des requêtes et des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.

Également, dans les cas d'EAS/HS, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées et les informations personnelles

sur les survivants(e)s devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée.

En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité et dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient le/la survivant(e) ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé. Dans le cadre de rapportage, les données concernant les plaintes d'EAS/HS seront partagées uniquement de façon anonyme et de manière agrégée (ex. type de VBG, lien avec le projet, sexe et âge des plaignants).

e) **Accessibilité et non-discrimination** : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables. Ceci comprend l'identification et l'établissement de divers points d'entrée qui tiennent compte tant du genre que du contexte. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. Les parties prenantes reconnaîtront dans ces principes des éléments des bonnes pratiques habituelles en matière de développement et plusieurs d'entre elles, les mettront déjà en pratique. Il serait aussi important d'assurer la mise en place par un intermédiaire de prise en charge d'un système de base anonyme de suivi des cas d'EAS/HS, lui permettant de faire des rapports anonymes et de fournir des informations agrégées sur les incidents d'EAS/HS qui ont refusé le référencement au MGP, ce qui renforcera le suivi sur l'accessibilité du système.

En outre, des consultations régulières avec les plaignants et d'autres membres de la communauté, y compris les groupes les plus vulnérables aux violences, afin d'évaluer leurs connaissances, leur confiance et leur satisfaction du système, ou d'autres commentaires et suggestions, seront importantes pour renforcer l'accessibilité

f) **Approche axée sur le/la survivant(e)** : Toute action de réponse et de prévention concernant les cas d'EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la victime reste au centre pour toutes les questions et les procédures.

A ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.

g) **Considérations concernant les enfants** : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer l'enfant à des risques supplémentaires.

En somme, le mécanisme se veut rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, pour prévenir ou résoudre les conflits par voie amiable, négociation, dialogue, enquête conjointe, etc.

I.4. Critères d'efficacité du MGP

Les critères d'efficacité stipulent que le MGP au niveau opérationnel soit **légitime, accessible, sécurisé, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue** et constitue une **source d'enseignement**.

Les neuf critères d'efficacité sont résumés ci-après :

- **Légitime** : Etablir la confiance avec les groupes de parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes. Le MGP doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.
- **Accessible** : Il est essentiel que le MGP soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes concernées par les sous-projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder (indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique), en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. L'Administration locale, l'Unité de Gestion du Projet (UGP) et les Partenaires d'exécution des sous-projets doivent œuvrer à la sensibilisation des communautés sur le MGP et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement.
- **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un MGP. Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui font recours au MGP si on veut que ce dernier inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace.
- **Prévisible** : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre. Le MGP fournit des indications claires aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.
- **Équitable** : Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre les sous-projets et le plaignant. Ce dernier devra bénéficier d'un accès raisonnable aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour participer au processus de règlement des plaintes

dans des conditions justes et équitables. Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjugé si la plainte est fondée ou non.

- **Transparent** : Les parties impliquées doivent être informées en avance de la plainte et avoir suffisamment d'informations sur le processus de traitement pour inspirer confiance quant à l'efficacité du MGP et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public. Il est important que l'objet et la fonction du MGP soient communiqués en toute transparence. 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 différents groupes. En effet, la transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. Le principe implique plutôt que le PAFEN s'engage dans un dialogue avec les parties prenantes sur les modalités de mise en application du MGP.
- **Compatible avec les droits** : Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle nationale et internationale. Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout MGP. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. Le présent MGP favorisera la résolution des plaintes de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.
- **Source d'apprentissage permanent** : Il faut mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs. Le présent MGP contribue à l'apprentissage institutionnel. Le PAFEN pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.
- **Adapté au contexte Local** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre. Cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.
- **Fondé sur la consultation et le dialogue** : Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes. Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et des projets.

I.5. Considérations Spécifiques pour les plaintes liées à l'EAS/HS

Le code d'éthique et de bonne conduite du PAFEN qui s'applique à toute personne engagée par le projet ou par un des partenaires du projet, spécifie des actes d'EAS/HS strictement interdits.

En cas de violation dudit code, des mesures disciplinaires qui sont prises, conformément au code du travail du Burundi et aux lois y afférentes.

Selon les meilleures pratiques globales, il est essentiel de répondre à une plainte d'EAS/HS en respectant les choix du/de la survivant(e). Cela signifie qu'il faut privilégier les droits, les besoins et les souhaits du/de la survivant(e) dans toute décision liée à l'incident. Ainsi, tout(e) survivant(e) d'EAS/HS qui a le courage de signaler l'incident doit être toujours traité(e) avec dignité et respect et doit jouir aussi d'une protection/sécurité. Dans ce contexte, aucune décision ne doit être prise sans le consentement éclairé de tout(e) survivant(e) d'EAS/HS. Ces mesures visent à réduire au minimum la possibilité que le/la survivant(e) subisse un nouveau traumatisme et de nouvelles violences. Les principes directeurs pour accompagner les survivant(e)s sont les suivants : la sécurité, la confidentialité, le respect de la dignité, et la non-discrimination.

Mesures pour réduire au minimum la possibilité que le/la survivant(e) subisse un nouveau traumatisme et/ou de nouvelles violences

- Les membres des CGP doivent être formés à l'enregistrement des cas d'EAS/HS afin de faire preuve de compassion (sans émettre de jugement) et d'en respecter la confidentialité.
- Le projet doit prévoir plusieurs canaux pour le dépôt de plaintes, afin que les plaintes puissent être enregistrées de manière sûre et en toute sécurité et confidentialité. Cela pour éviter la stigmatisation de ceux qui rapportent des incidents d'EAS/HS ou risques de rejet ou de représailles, pouvant par conséquent créer une culture de silence chez les survivants(es)
- Les informations conservées par les CGP sont absolument confidentielles, surtout lorsqu'elles traitent l'identité du plaignant.

Immédiatement après avoir reçu et enregistré la plainte directement d'un(e) survivant(e) des EAS/HS, les Points Focaux VBG (PF/VBG) du CGP doivent référer le (la) survivant(e) en question aux services habilités pour une prise en charge effective.

Le projet fera une cartographie des différents acteurs/partenaires qui comprendra des listes avec des contacts, les points focaux, zones d'intervention, les associations existant dans les zones d'actions du Projet, etc., qui pourraient recevoir des plaintes liées au projet et les services de référencement.

Lors de l'enregistrement et du traitement des plaintes, la confidentialité doit être de mise afin d'éviter les représailles et l'insécurité de la personne plaignante. Les membres du comité de gestion des plaintes doivent enregistrer les plaintes en collectant les informations suivantes :

- ✓ Nom et prénom de la victime (plaignant) ;
- ✓ Sexe et âge ;
- ✓ Colline, zone, commune de résidence ;
- ✓ Date, lieu et heure de l'incident,
- ✓ Nature de la plainte (Selon les propos du plaignant sans interrogatoire) ;
- ✓ Identité de l'auteur présumé de l'infraction ;
- ✓ Lien entre le présumé auteur et le projet PAFEN.

La plainte VBG/EAH/HS est enregistrée par un membre (secrétaire ou son suppléant) du CGP du projet et transmise au prestataire de services, toujours avec le consentement éclairé du/de la plaignant(e).

Si le/la survivant(e) ne souhaite pas porter plainte officiellement auprès de l'employeur ou à travers le MGP, la plainte est classée et le dossier gardé dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité. Lorsque le/la survivant(e) porte plainte, l'affaire est examinée par la structure de vérification des cas d'EAS/HS en place et un plan d'action est convenu, tout en assurant la confidentialité et la sécurité du/de la survivant(e).

La partie qui emploie l'auteur présumé engage l'action disciplinaire convenue conformément à la législation locale, au contrat de travail et au code de conduite. La structure de vérification confirme que l'action est appropriée, puis informe le CGP du projet que le dossier est clos.

I.6. Lignes directrices pour le processus de traitement des plaintes d'EAS/HS

Les PF/VBG du CGP qui reçoivent les plaintes doivent veiller à leur confidentialité. Ils n'ont aucune prérogative de gérer les plaintes VBG. Par contre, ils doivent orienter **immédiatement les survivant(e)s aux services de prise en charge habilités (police, justice, santé, service de prise en charge psychosociale, etc.)**. Les survivant(e)s/VBG auraient besoin aussi des logements sécurisés et des moyens de subsistance pour se rétablir.

Toute action de prise en charge des victimes/VBG doivent être faites sur base de leur consentement. Ainsi, les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP. Ils/elles doivent également être informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services de prise en charge pendant le processus du MGP ou ne rien consentir, dans ce cas où les plaintes seront closes. Ainsi, les services de prise en charge se chargeront de cette tâche, conformément aux souhaits des survivant(e)s et aux normes et aux directives mondiales.

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

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

A la demande de PAFEN et avec le consentement du/de la survivant(e), un Point Focal du prestataire de service peut participer à la procédure de vérification en représentant le/la survivant(e).

Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident d'EAS/HS, voir l'auteur présumé de l'acte, et le PAFEN. L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires fiables et fondées à l'encontre de l'auteur présumé.

Avec le consentement du/de la survivant(e), le MGP doit mettre en place un processus permettant de notifier immédiatement une plainte d'EAS/HS à l'agence d'exécution et à la Banque mondiale.

CHAPITRE II. PLAINTES PROBABLES LIÉES AUX ACTIVITÉS DU PROJET PAFEN ET SON FA ET LES PROCEDURES DE MISE EN ŒUVRE DU MGP-EAS/HS

II. 1. Plaintes liées aux activités du projet PAFEN et à son FA

La mise en œuvre des activités du PAFEN pourrait entraîner des plaintes/Plaintes de la part des bénéficiaires et des personnes touchées par le projet. Ces plaintes/Plaintes devront être gérées minutieusement pour chercher l'adhésion massive de toutes les parties prenantes du PAFEN. La plupart des plaintes pourraient être causées par la non-conformité des actions vis-à-vis des mesures et des procédures établies, des politiques de sauvegardes du bailleur et de la réglementation nationale. De cette manière, les plaintes probables liées aux activités du projet sont, de manière non-exhaustive :

- ✓ Plaintes liées à l'exclusion des groupes vulnérables dans le processus de planification et de gestion communautaire ;
- ✓ Plaintes liées au recrutement de la main d'œuvre dans le cadre des activités du projet (i.e. non-recrutement de la main d'œuvre locale, de femmes, Batwa et/ ou autres groupes vulnérables) ;
- ✓ Plaintes liées aux conditions de travail (manque d'équipements de protection individuelle, paiement des salaires, heures de travail, etc.) ;
- ✓ Plaintes liées à l'identification des Personnes Affectées par le Projet (PAP) ;
- ✓ Plaintes liées aux conditions d'indemnisation des biens affectés par le projet ;
- ✓ Plaintes relatives aux abus contre les enfants, à l'EAS/HS ;
- ✓ Plaintes relatives à l'expropriation ou perte des terres suite aux activités du projet ;
- ✓ Plaintes relatives à l'identification et l'évaluation des biens par la structure chargée d'évaluer les impenses ;
- ✓ Plaintes relatives à la destruction d'une partie ou de la totalité d'une installation suite aux activités du projet (Par ex : échoppes, kiosques, cantines...) ;
- ✓ Plaintes liées à la privation d'eau et d'électricité pendant les déplacements des infrastructures de la REGIDESO se trouvant dans les lieux à paver ;
- ✓ Plaintes liées à l'interruption momentanée des activités génératrices des revenus pendant les travaux ;
- ✓ Plaintes liées aux vols pendant les travaux de déménagement et d'occupation des sites provisoires ;
- ✓ Plaintes liées à la transmission de maladies en connexion avec les activités du projet ;
- ✓ Plaintes liées à la fraude ou corruption dans la passation des marchés ;
- ✓ Plaintes liées au non-paiement des prestations de services au niveau des structures partenaires, problème de standardisation/uniformisation des salaires des travailleurs ; etc.

II.2. Procédures de mise en œuvre du MGP-EAS/HS

II.2.1. Divulgence de l'information sur le MGP et consultation des parties prenantes

II.2.1.1. Divulgence de l'information sur le MGP

Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locale et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.

Avant de démarrer les activités, les entités responsables (voir Plan d'Action pour la mise en œuvre du MGP) et les parties prenantes du projet, y compris et en premier lieu aux représentants de la communauté doivent être informés sur :

- (1) Les détails des activités du Projet ;
- (2) Les potentiels risques Environnementaux et Sociaux liés aux activités du Projet ;
- (3) Le fonctionnement du mécanisme (différentes étapes et structure organisationnelle) ;
- (4) Les Canaux de dépôt des plaintes (en personne, par email ou courrier, ou à travers un intermédiaire).

II.2.1.2. Consultation des parties prenantes

Des consultations publiques ont été menées afin d'évaluer les méthodes et canaux les plus efficaces pour les dépôts des plaintes. Au cours de ces consultations, les débats étaient centrés autour des :

- **Outils**, arrangements nécessaires et facilitation de l'accès pour les personnes considérées comme vulnérables, les personnes avec handicap, les femmes, les Batwa ;
- **Horaires et lieux** pour les dépôts des plaintes ;
- **Personnes responsables** de l'enregistrement et traitement de la plainte.

Lors des consultations, une typologie et une classification des plaintes ont été déterminées afin de faciliter une orientation des futurs comités en charge de leur gestion. Ceci signifie que même si toutes les plaintes sont recevables, le MGP du PAFEN ne traitera que les plaintes liées à la mise en œuvre du projet et celles liées aux viols et violences basées sur le genre.

Le CGP du PAFEN ne pourra que jouer le rôle d'orientation et de transfert de ces derniers à des services compétents/habilités.

II.2.2. Différents Comités du MGP

Les procédures de traitement des plaintes liées à la mise en œuvre du PAFEN doivent être transparentes. Elles doivent répondre efficacement et en temps voulu aux préoccupations des

plaignants. Chaque comité ne pourra prendre une décision relative à la plainte que si 2/3 des membres présents le décident.

Ainsi pour y arriver, différents Comités du MGP s'avèreront nécessaires et devront se situer à trois (3) niveaux :

1^{er} niveau : Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) mis en place dans des sites/collines/quartiers du projet ;

2^{ème} niveau : Comité communal de Gestion des Plaintes (CCGP) mis en place au niveau de la Commune pour recevoir et gérer les plaintes issues des CLGP ;

3^{ème} niveau : Comité de Gestion des Plaintes (CGP) opérant au sein de l'UGP/PAFEN qui Évaluera les plaintes non résolues au niveau du CLGP ;

4^{ème} niveau : Comité de Médiation traite les plaintes que le Comité de Gestion des Plaintes (CGP) du l'UGP n'a pas pu résoudre. La médiation permet d'aboutir à un consensus entre les parties plaignantes. Le CGP de l'UGP/PAFEN pourra donner des contributions supplémentaires pouvant permettre la résolution de la plainte à l'amiable dans un délai ne dépassant pas **10 jours**.

N.B : En cas de non résolution des plaintes par le Comité de Médiation, il est envisagé le recours à la juridiction nationale compétente. De même, les plaintes liées aux VBG/ l'EAS/HS sont obligatoirement traitées par la juridiction compétente et non par les comités (CLGP, CCGP ou Comité de Médiation).

II.2.2.1. Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP)

Au démarrage de ses activités, le PAFEN établira une cartographie de la zone d'intervention, des listes des différents acteurs/partenaires, des points focaux, des associations existant dans les zones d'actions du Projet, etc. impliqués dans l'exécution de ses activités.

Au **niveau des sites d'intervention du projet**, ces acteurs/bénéficiaires mettront en place des Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) à travers les élections libres et transparentes des membres conformément aux orientations du MGP du PAFEN. Chaque CLGP est composé des membres suivants :

- Deux membres du Comité de Développement Collinaire (CDC) ;
- Un responsable environnemental ou social de l'entreprise attributaire du marché (point focal-obligatoire) ;
- Un élu de l'administration locale (chef de colline ou un autre élu collinaire) ;
- Un représentant de l'institution des notables ;
- Un représentant Twa (dans les cas où le sous-projet intervient dans une zone avec une communauté Batwa) ;
- Un représentant de la main d'œuvre (Homme, Femme, jeune, etc.).

Composition et mission du Bureau du CLGP

| N° | Composition du CLGP | Mission de chaque membre |
|----|--------------------------|---|
| 1. | Président | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convoquer les séances du CLGP ; ✓ Présider les séances des CLGP ; ✓ Transmettre au CGP les désaccords entre le CLGP et la/le plaignant(e) pour traitement dans 10 jours ouvrables ✓ Recevoir les solutions trouvées par le CGP et les transmettre aux plaignant(e)s. |
| 2. | Vice-Président | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Représenter le président du CLGP en cas d'empêchement et assurer son rôle pendant son absence ; ✓ Assister le président pendant les séances tenantes du CLGP. |
| 3. | Secrétaire | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transcrire les plaintes dans le registre ; ✓ Rédiger les solutions trouvées par le CLGP ; ✓ Prendre les PV des médiations et les transmettre au président du CLGP ; ✓ Archiver les plaintes et les solutions/réponses trouvées du CLGP. |
| 4. | Points focaux VBG/EAS/HS | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Traiter toutes les plaintes liées aux EAS/HS/VBG, ✓ Participer aux séances du MGP au même titre que les autres ; ✓ Contribuer aux réponses des plaintes déposées. |
| 5. | Autres membres | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participer aux séances ; ✓ Contribuer aux réponses des plaintes déposées. |

Les rôles et responsabilités du CLGP se résument comme suit :

- ✓ Recevoir les plaintes manuscrites/orales ;
- ✓ Transcrire les plaintes dans le registre ;
- ✓ Trier, traiter et évaluer les plaintes ;
- ✓ Effectuer le suivi des actions nécessaires pour sa résolution ;
- ✓ Effectuer le retour de l'information aux plaignants ;
- ✓ Envoyer des rapports mensuels à l'UGP sur les plaintes reçues et traitées au niveau du CLGP ;
- ✓ Envoyer les plaintes non résolues au Comité de gestion des plaintes de l'UGP pour traitement ;
- ✓ Sensibiliser les communautés riveraines sur les activités, la composition et le rôle du CLGP ainsi que sur le MGP.

Il sied de noter que les Fonctions/Responsabilités du PF de l'entreprise attributaire seront de recevoir les plaintes relatives aux conditions de travail (hygiène, santé et sécurité), les faire enregistrer et les transmettre au chef de l'entreprise (avec copie réservée à l'UGP) pour traitement.

II.2.2.2. Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)

Le Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) est une instance locale délocalisée au niveau de la commune abritant les activités du PAFEN. Il est composé uniquement par cinq (5) membres des structures décentralisées de la commune. Le CCGP dispose de **10 à 15 jours** pour traiter et transmettre au CLGP une décision/réponse afin que le CLGP fasse retour au plaignant. Les membres de ce CCGP sont les suivants :

| N° | Titre dans l'UGP/PAFEN | Fonction dans le CCGP |
|----|---|--------------------------------------|
| 1 | Conseiller Social et Economique de la Commune | Président |
| 2 | Conseiller Technique chargé du Développement de la Commune | Vice-Président |
| 3 | Directeur Communal de Développement Familial et Social (DCDFS) | Secrétaire et Point Focal VBG/EHS/HS |
| 4 | Membre du Comité Communal de Développement Communautaire (CCDC) | Membre |
| 5 | Chef de Chantier de l'entreprise prestataire de service | Membre |

Tableau 2 : Rôles et responsabilités de chaque membre dans le CCGP

| Poste dans le CCGP | Rôles et Responsabilités |
|--------------------|---|
| Président | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convoquer les séances du CCGP ; ✓ Coordonner les activités des CCGP ; ✓ Présider les séances de résolution des plaintes soumises par les CLGP ; ✓ Transmettre les réponses /décisions prises au CLGP en vue de faire un retour au plaignant au niveau du site. |
| Vice-Président | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Représenter le Président du CCGP en cas d'empêchement ; ✓ Assister le Président dans toutes les séances. |
| Secrétaire | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enregistrer les plaintes générales transmises par le CLGP dans le fichier des plaintes et accuser réception dans 5jours ; ✓ Rédiger les solutions trouvées par le CCGP ; ✓ Rédiger et transmettre les procès-verbaux au Président du CCG ; ✓ Archiver les solutions trouvées physiquement ; ✓ Créer et mettre à jour une base des données en rapport avec la gestion des plaintes. |
| Membres | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participer aux séances de médiation ; ✓ Contribuer dans les séances de médiation. |

II.2.2.3. Comité de Gestion des Plaintes (CGP) au niveau de l'UGP/PAFEN

Le Comité de Gestion des Plaintes de l'Unité de Gestion du PAFEN (CGP/UGP-PAFEN) est une instance composée uniquement par les membres de l'UGP/PAFEN.

Le CGP/UGP est composé comme suit :

| N° | Titre dans l'UGP/PAFEN | Fonction dans le CGP/UGP |
|----|--|--------------------------|
| 1 | Coordonnateur Adjoint 2 | Président |
| 2 | Responsable du Suivi & Evaluation au PAFEN | Vice-Président |
| 3 | Responsable des Sauvegardes Sociales au PAFEN | Secrétaire 1 |
| 4 | Responsable Genre et VBG au PAFEN | Secrétaire suppléant |
| 5 | Responsable Composante 1 au PAFEN | Membre |
| 6 | Responsable Composante 2 au PAFEN | Membre |
| 7 | Responsable des Sauvegardes Environnementales au PAFEN | Membre |
| 8 | Responsable Communication au PAFEN | Membre |
| 9 | Comptable 1 du PAFEN | Membre |

Tableau 3 : Rôles et responsabilités de chaque membre dans le CGP/UGP-PAFEN

| Fonction dans le CGP PAFEN | Rôles et Responsabilités |
|----------------------------|--|
| Président | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Convoquer les séances du CGP ; ✓ Coordonner les activités des CGP ; ✓ Présider les séances de résolution des plaintes soumises par les CLGP ; ✓ Transmettre les plaintes non résolues au Comité de Médiation pour la suite. |
| Vice-Président | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Représenter le président du CGP/UGP-PAFEN en cas d'empêchement ; ✓ Assister le président dans toutes les séances. |
| Secrétaires (2) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enregistrer les plaintes générales transmises par le CLGP dans le fichier des plaintes et accuser réception dans 5 jours ; ✓ Rédiger les solutions trouvées par le CGP de l'UGP/PAFEN ; ✓ Donner les procès-verbaux au président du CGP de l'UGP/PAFEN ; ✓ Archiver les solutions trouvées physiquement et électroniquement (Spécialiste en Sauvegardes Sociales) ; ✓ Créer et mettre à jour une base des données relatives aux plaintes. |
| Membres | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participer aux séances de médiation ; ✓ Contribuer dans les séances de médiation. ✓ Participer au suivi-évaluation de toutes les étapes en concertation avec les autres membres du CGP/PAFEN ; ✓ Appuyer le Spécialiste en sauvegardes vu leur présence fréquente sur les sites des activités. |

Globalement, au niveau de l'UGP, le Comité de Gestion des Plaintes (CGP/UGP) devra :

- ✓ Assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes entre les différents canaux de réception des plaintes ;
- ✓ Recevoir, rassembler, enregistrer, classer et examiner les plaintes transmises par le CLGP ;
- ✓ Effectuer le retour de l'information aux plaignant(e)s ;
- ✓ Effectuer le suivi des actions nécessaires pour la résolution des plaintes de tous les niveaux ;
- ✓ Envoyer des rapports trimestriels à la Banque mondiale sur les plaintes reçues et traitées.

Tous les membres des différents comités peuvent recevoir les plaintes et doivent se réunir pour analyser les plaintes déposées afin de trouver des solutions ensemble.

Le Responsable des Sauvegardes Sociales au PAFEN et son suppléant (Responsable Genre et VBG) accusent réception des plaintes transmises directement par les CLGP.

En accord avec les autres représentants du CGP/UGP, ils fixent une date dans un délai de **sept (07) jours**, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte et enregistrer celle-ci. Si le plaignant ne peut pas se présenter au bureau du CGP/UGP, le comité fixera le moyen pour le joindre par téléphone et/ou se rendre dans sa localité pour échanger sur sa plainte.

Ainsi, le CGP/UGP dispose de **trois (3) jours** supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte. C'est-à-dire que le CGP/UGP doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte dans un délai de **dix (10) jours** à compter de la date de réception de la plainte.

II.2.2.4. Comité de Médiation (CM)

Le Comité de Médiation (CM) se situe au troisième niveau après le CGP de l'UGP-PAFEN. Il vise à traiter les plaintes de manière consensuelles entre les parties en conflit. Le CM est composé par :

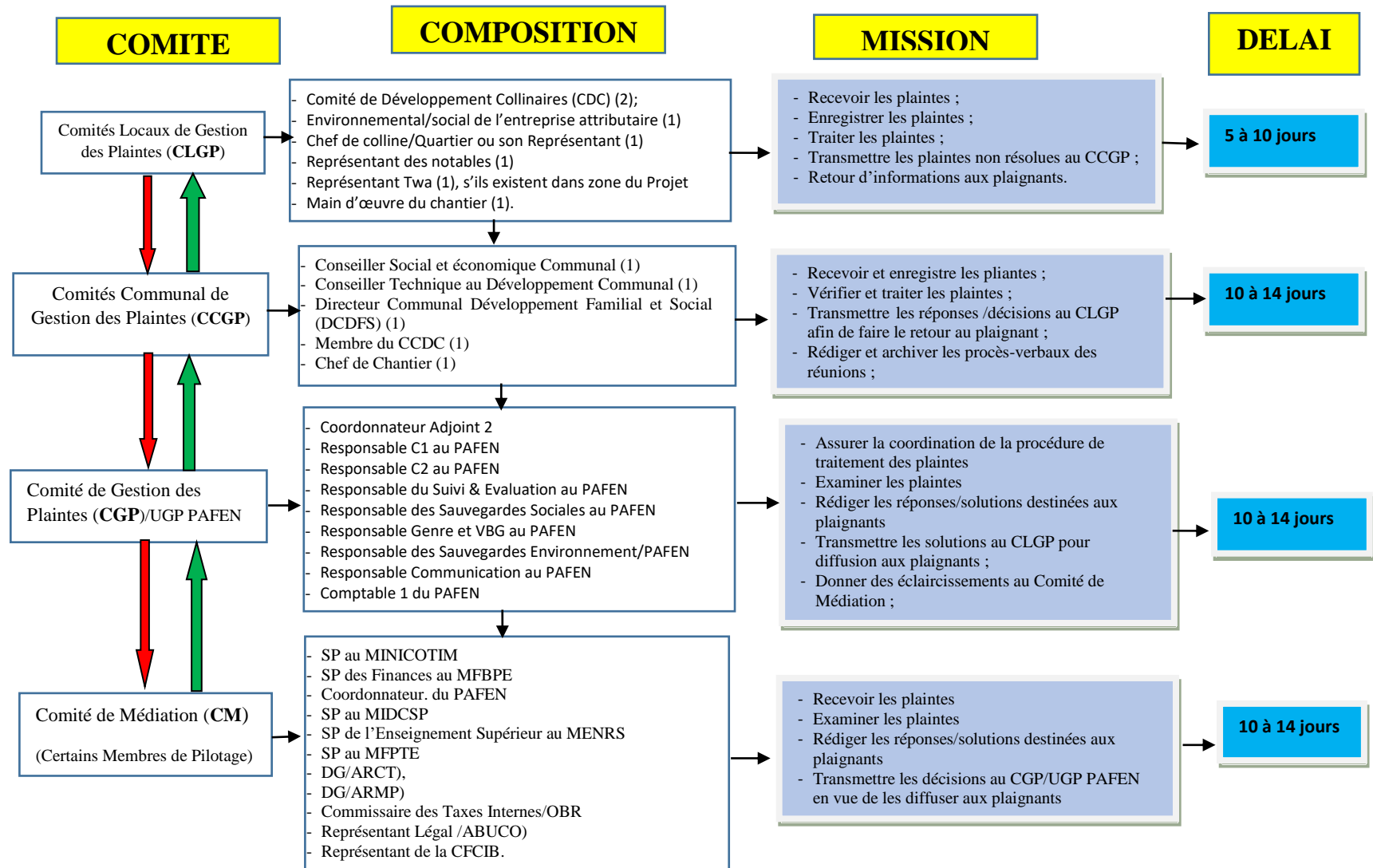
| N° | Titre dans l'UGP/PAFEN | Fonction dans le CM |
|----|--|---------------------|
| 1 | Secrétaire Permanent au Ministère de la Communication, des Technologies et des Médias | Président |
| 2 | Secrétaire Permanent Chargé des Finances au Ministère des Finances, du budget et de la Planification Economique | Vice-Président |
| 3 | Coordonnateur de l'Unité de Gestion du PAFEN | Secrétaire |
| 4 | Secrétaire Permanent au Ministère de l'Intérieur, du Développement Communautaire et de la Sécurité Publique | Membre |
| 5 | Secrétaire Permanent en charge des services de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et des Innovations Pédagogiques, Scientifiques et technologiques au Ministère de l'Education Nationale et de la Recherche Scientifique | Membre |
| 6 | Directeur Général de l'Agence de Régulation et de Contrôle des | Membre |



| N° | Titre dans l'UGP/PAFEN | Fonction dans le CM |
|----|---|---------------------|
| | Télécommunications (ARCT), | |
| 7 | Directeur Général de l'Agence de Régulation des Marchés Publics (ARMP) | Membre |
| 8 | Secrétaire Permanent au Ministère des Infrastructures, de l'équipement et des Logements Sociaux | Membre |
| 9 | Commissaire des Taxes Internes à l'Office Burundais de Recettes (OBR) | Membre |
| 10 | Représentant de l'Association Burundaise des Consommateurs (ABUCO) | Membre |
| 11 | Représentant de la Chambre Fédérale, de Commerce et de l'Industrie du Burundi (CFCIB) | Membre |

Tableau 4 : Rôles et responsabilités de chaque membre du Comité de Médiation

| Composition du CM | Principales missions |
|-------------------|--|
| Président | <ul style="list-style-type: none"> - Saisir les dossiers de plaintes ou de réclamations n'ayant pas reçu satisfaction aux niveaux de traitement inférieurs pour la médiation ; - Présider toutes les réunions de médiation ; - Coordonner le processus de médiation entre les parties en conflits ; |
| Vice-Président | <ul style="list-style-type: none"> - Représenter le Président en cas d'empêchement ; - Appuyer dans le processus de médiation. |
| Secrétaire | <ul style="list-style-type: none"> - Donner des éclaircissements de mise en œuvre du projet et du MGP - Appuyer dans le processus de médiation ; - Prendre les procès-verbaux lors du processus de médiation |
| Membres | <ul style="list-style-type: none"> - Participer à la résolution des litiges qui n'ont pas été satisfaits par les instances de base. |

Schéma Synthétique du traitement des plaintes : Niveaux, Composition, Missions et délais



Légende  : Transmission des plaintes au niveau Supérieur ;
 : Retour des mesures ou des décisions prises par les supérieurs jusqu'aux plaignants.

II.2.2.5. Possibilités de recours judiciaires

Au moment où le/la plaignant(e) n'est pas satisfait(e) par la résolution prise par le CGP/UGP, la présidence du CGP/UGP lui indiquera d'autres voies de recours disponibles, dont la saisie de la juridiction compétente de la place pour le rétablir dans ses droits.

C'est-à-dire que le MGP du PAFEN prévoit une procédure d'appel si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution réservée à sa plainte. Par contre, en cas de satisfaction avec la résolution de la plainte, celle-ci sera close et archivée de manière physique et électronique.

Rappelons ici que :

- *Toute plainte liée aux EAS/HS et aux violences sexuelles n'est que du ressort de la justice et ne doit jamais être résolue à l'amiable ;*
- *S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des différents niveaux de médiation et que le plaignant entame des recours juridiques externes, la plainte n'est pas close. Elle le sera après le verdict du tribunal et l'UGP devra documenter les conclusions ;*
- *Quel que soit le niveau de traitement de la plainte, l'Unité de Gestion du PAFEN devra être informée pour documenter et archiver toutes les discussions et les choix offerts ;*
- *Tout compromis à l'amiable entre le CLGP et le plaignant qui requiert une indemnisation est systématiquement transférée à l'UGP pour examen et appréciation.*

II.3. Processus simplifié de gestion des plaintes

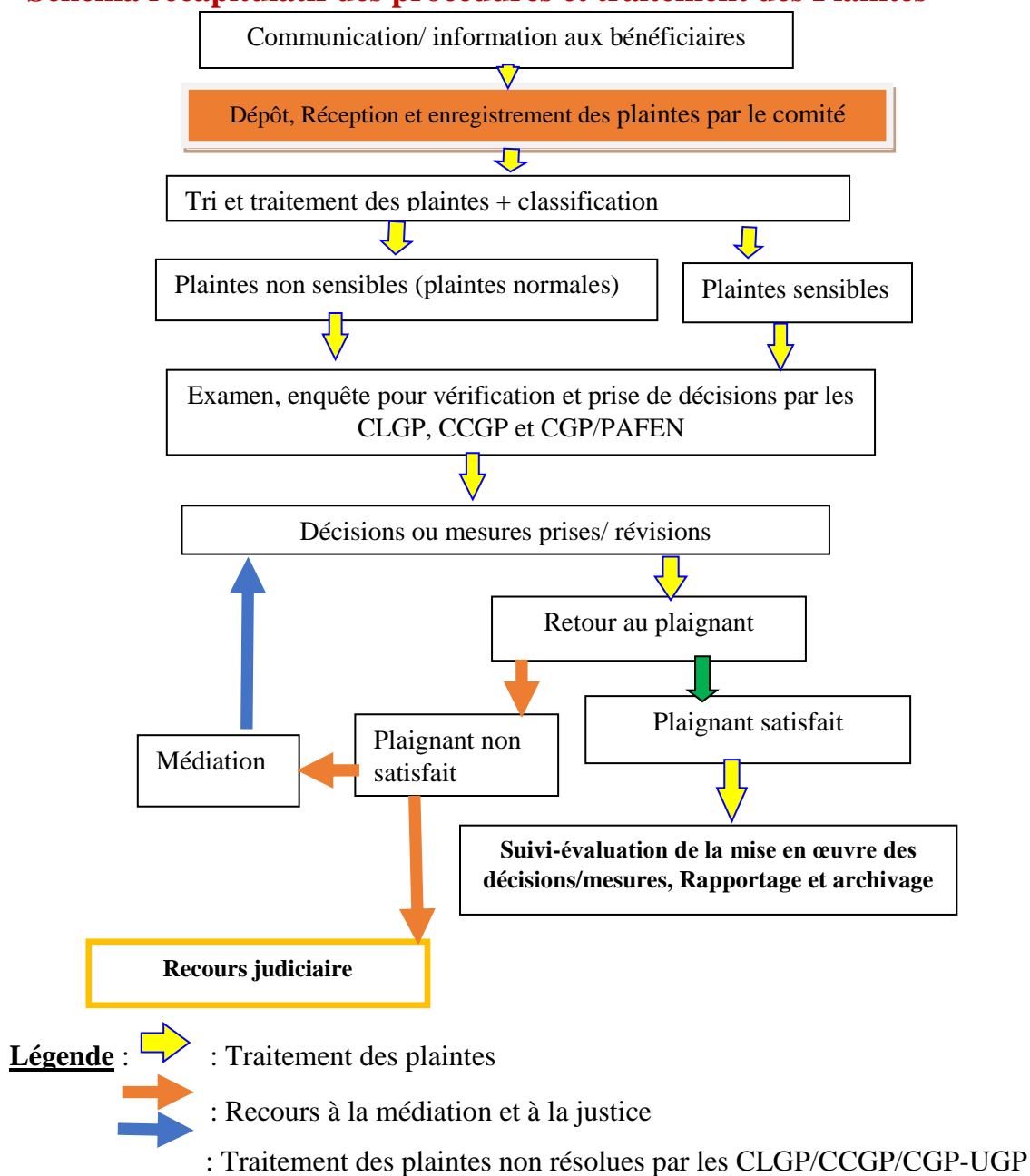
Le MGP-EAS/HS est mis en place pendant tout le cycle du PAFEN pour servir de cadre de confiance, de dialogue et de collaboration entre l'UGP et les bénéficiaires du Projet.

Il sera divisé en huit étapes :

| Étapes | Comment procéder |
|---|--|
| 1. Accès à l'information | Comment les usagers sont-ils informés de l'existence du MGP ? |
| 2. Enregistrement des plaintes et accusé de réception | Comment les plaintes sont-elles reçues et enregistrées ? Y a-t-il différentes modalités de transmission (dépôt oral/écrit sur place, courrier, message téléphonique, texto, boîte aux lettres, courriel/message électronique, site internet, médias, etc.) ? |
| 3. Catégorisation, tri et traitement des plaintes | Comment les plaintes sont-elles catégorisées, enregistrées et classées ? A qui sont-elles adressées ? Comment sont-elles traitées ? |
| 4. Retour d'information au plaignant | Fournit-on un accusé de réception ? Comment les plaignants sont-ils informés de l'avancement du traitement de leurs plaintes ? |
| 5. Révision des réponses (en cas d'insatisfaction du plaignant) | Comment recueille-t-on l'information nécessaire pour la résolution de la plainte ? Qui est en charge de mettre en œuvre l'action rectificative ? Au cas où le plaignant n'est pas satisfait de la réponse qui lui est donné par le CGP/UGP, ce dernier a la |

| Etapes | Comment procéder |
|---|--|
| | latitude de vérifier s'il n'y aurait pas d'erreur et revoir par la suite la réponse en vue de satisfaire au plaignant. |
| 6. Suivi-évaluation des décisions prises. | Quel est le système de suivi des plaintes ? Comment analyse-t-on les données relatives aux plaintes ? |
| 7. Clôture du dossier et Archivage. | Comment informe-t-on les utilisateurs du MGP et le grand public des résultats et des mesures prises pour résoudre les plaintes ? |

Schéma récapitulatif des procédures et traitement des Plaintes



II.3.1. Accès à l'information

Il est important que la population des zones d'action du PAFEN soit informée de la possibilité de déposer une plainte au sein des Comités de Gestion des Plaintes de tous les niveaux. A cette phase, la population reçoit des informations utiles sur les règles et les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours à la juridiction compétente de la place. Ces informations doivent être portées à la connaissance de tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre au plaignant de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin.

A cette fin, différentes méthodes seront utilisées à savoir : radios, télévision, consultations publiques (réunion, églises, marchés, etc.), séances d'information-sensibilisation, etc.).

Une entité/personne lésée suite à une activité du PAFEN fera parvenir ses plaintes au PAFEN par l'intermédiaire des agents des institutions partenaires présents dans sa zone d'action en collaboration avec l'administration locale ou alors directement au projet.

Canaux pour la transmission des plaintes.

Par respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié.

Ainsi, pour le dépôt des plaintes, une combinaison de différentes approches sera utilisée :

- Par auto saisine des différentes structures de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision, des articles de presse, d'émissions radiophoniques, de publications sur les réseaux sociaux ;
- En personne face à face ;
- Par courrier formel transmis (directement ou par la poste) ;
- Par courrier électronique transmis à la coordination du PAFEN suivant les adresses électroniques ci-dessous : mgp@pafen.gov.bi; Contact via le site web du PAFEN : www.pafen.gov.bi;
- Par appel téléphonique / plaintes verbales : sur le numéro vert ou sur les autres numéros de téléphone disponibles : par Téléphone au projet / complaints verbales : aux numéros de téléphone ci-dessous : (+257) /69 500 032/ Call center n°..... ;
- Par envoi d'un SMS, d'un texto WhatsApp aux numéros de téléphone disponibles : à la coordination du PAFEN, au responsable des sauvegardes et/ou au chargé des communications suivant les numéros de téléphone ci-dessous : Call center n°..... ;
- Courrier formel transmis au PAFEN à l'adresse : PAFEN : Immeuble « L'Orée du Golf », 4ème Etage, Boulevard NDADAYE Melchior.

N.B : *Les adresses utiles seront diffusées dans les localités concernées lors de la sensibilisation sur le MGP et à travers d'autres canaux appropriés.*

Plus concrètement, il sera mis en place :

- Une cellule de gestion de plaintes du site formée de membres du personnel local et des représentants de l'administration locale qui reçoit les plaintes/inquiétudes des bénéficiaires en personne et les gère ou les transfère au comité de gestion de plaintes de l'UGP ;
- Des boîtes à plaintes seront mises en place au bureau du PAFEN, sur les différents chantiers ouverts dans le cadre des travaux de réhabilitation ou de construction d'infrastructures et sur les sites d'intervention. Les plaignants vont déposer leurs plaintes formulées par écrit de manière anonyme. Ces boîtes seront ouvertes par les membres des Comités de Gestion des plaintes et seront évaluées et traitées avec toute confidentialité ;
- Une stratégie de réception et de traitement des plaintes axée sur l'organisation des consultations mensuelles pour permettre aux communautés, à la main d'œuvre, aux groupes vulnérables lésés de pouvoir exprimer leurs préoccupations, leurs doléances et plaintes ;
- Une séance d'une heure par jour réservée aux plaignants au niveau local (niveau du site) ; au niveau de l'UGP/PAFEN et au niveau des communes et/ou des provinces pour que les prestataires de services partenaires du PAFEN reçoivent les plaintes des personnes lésées suite à la mise en œuvre des activités du PAFEN ;
- Un numéro de téléphone vert gratuit au projet est disponible le dernier jour de chaque semaine pour les bénéficiaires qui veulent déposer une réclamation anonyme au sujet de la sélection notamment pour les initiatives à financer ;
- Un temps réservé à la fin de chaque occasion d'un rassemblement communautaire important des administratifs, des associations ou coopératives pour faire part de leurs inquiétudes et plaintes, soit publiquement ou en privé.

Pour le dépôt des plaintes au projet PAFEN, il sera procédé à une diffusion de son adresse physique, son e-mail et son site web dans les médias afin que les plaignants passent à travers ces canaux pour déposer des plaintes en cas de nécessité. Une diffusion des adresses ci-dessus sera assurée dans les médias de la zone de couverture du projet.

II.3.2. Enregistrement et accusé de réception

Pour mieux faire fonctionner le MGP, il s'avère important de définir clairement qui est responsable de l'enregistrement dans chaque comité, le format de l'enregistrement et le suivi des plaintes. Cependant, l'enregistrement se fera sous le format physique qui est accessible par tous les membres du CGP et le format d'enregistrement et le suivi des plaintes seront donnés aux CGP comme outil de travail dans une fiche électronique.

Le Comité de Gestion des Plaintes (CGP) enregistrera toutes les plaintes reçues de manière confidentielle et fournira un rapport périodique avec le nombre et la nature des plaintes reçues et

résolues mensuellement. Les données relatives aux plaintes sont collectées et communiquées aux responsables et aux autres membres du personnel du projet et à la Banque Mondiale.

Toutes les données publiées publiquement en ligne ou sur des forums publics concernant les plaignants et leurs plaintes et leur résolution doivent être confidentielles et ne permettront pas l'identification individuelle du plaignant.

Ces informations seront disponibles également sous forme d'affichage sur les lieux publics du site de mise en œuvre concerné.

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

Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis régulièrement.

Toute plainte reçue est transmise au secrétaire du Comité de Gestion des Plaintes pour l'enregistrement dans un registre des plaintes et classée selon les types de plaintes suivants : VBG, Exploitation et Abus Sexuel et Harcèlement sexuel.

Le spécialiste en sauvegardes sociales ainsi que le spécialiste en suivi-évaluation du projet sont les responsables de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire d'enregistrement et de traitement des plaintes, PV de conciliation et de non-conciliation, etc.).

Dans chaque comité, il y aura un Secrétaire pour recevoir les plaintes, les trier et inscrire toutes les requêtes et les plaintes dans un registre des plaintes. Chaque membre du comité peut établir un calendrier pour se relayer et se disponibiliser pour recevoir les plaintes et les enregistrer.

Une attention particulière doit être portée sur les personnes ne sachant ni lire ni écrire. Il en est de même pour des cas de recours au comité national de médiation. Le secrétaire du Comité de gestion des plaintes doit, si ces personnes le demandent, enregistrer leurs déclarations qui font objet de plainte ou de recours. Elles y apposent leurs empreintes digitales après lecture leur faite par celui qui reçoit la plainte. Ces catégories doivent être informées qu'elles peuvent se faire accompagner ou représenter par une personne de leur choix.

L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de plaintes écrites, où un numéro de dossier est donné avec une décharge. Dans une moindre mesure, il sera également possible lorsque les plaintes sont exprimées lors de réunions, de les inscrire dans le PV de la réunion.

Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, il faut avoir confiance dans le mécanisme et être sûr qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut

garantir des procédures confidentielles (ne pas divulguer l'identité du plaignant, enregistrement par des codes, traitement du cas par des personnes choisies par le plaignant, etc.).

La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Toutes les procédures de traitement des plaintes sont conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.

Également, dans les cas d'EAS/HS, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les survivants(e)s devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée.

En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité et dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient le/la survivant(e) ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé.

Dans le cadre de rapportage, les données concernant les plaintes d'EAS/HS seront partagées uniquement de façon anonyme et de manière agrégée (ex. type de VBG, lien avec le projet, sexe et âge des plaignants).

Au niveau des adresses indiquées, il sera procédé à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues que ce soit par téléphone, par l'enregistrement électronique via l'email ou par courrier directement de la part du plaignant.

Des boîtes à suggestions/plaintes seront mises à la disposition des plaignants dans un endroit qui garde la confidentialité et accessible à tous.

Des registres seront ouverts au niveau de chaque composante de la Cellule de Gestion des Plaintes et au Comité de Gestion des Plaintes du Projet. Les populations seront informées par voie des médias locaux et de la presse écrite pour large diffusion de l'existence de ces registres avec des précisions sur comment y avoir accès.

II.3.3. Accusé de Réception par le Projet

Le Comité de Gestion des Plaintes adressera une lettre d'accusé de réception dans un délai maximal de **trois (3) jours**. La lettre renseignera les étapes à venir au destinataire. Dans cette lettre on demandera, le cas échéant, des éclaircissements ou des informations complémentaires pour la meilleure compréhension du problème.

L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de plaintes écrites, où un numéro de dossier est donné avec une décharge. Dans une moindre mesure, il sera également possible lorsque les plaintes sont exprimées lors de réunions, de les inscrire dans le Procès-Verbal (PV) de la réunion.

Au niveau des adresses indiquées, il sera procédé à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues que ce soit par téléphone, par email ou par courrier directement de la part du plaignant. Des registres seront ouverts au niveau de chaque du Comité de Gestion des Plaintes. Les populations seront informées par voie des médias locaux et de la presse écrite pour large diffusion de l'existence de ces registres avec des précisions sur comment y avoir accès.

Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS :

En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS, tout d'abord, si la plainte n'est pas rapportée au MGP initialement à travers un prestataire de service, le/la survivant(e) devrait être référé(e) immédiatement à un prestataire de service pour les orientations et services appropriés (psychosocial, médical, juridique, et/ou réinsertion sociale), par exemple, par le point focal au sein du conseil ou comité si nécessaire. Dans les zones d'intervention du projet, le projet mettra à profit les structures existantes dans la gestion des plaintes en général et en particulier celles relatives aux EAS/HS.

A ce niveau, moyennant un mémorandum de coordination/partenariat signé entre le PAFEN et les prestataires des services dans la gestion desdits cas, le prestataire de service entretiendront des relations étroites de collaboration avec les bureaux d'écoute et les comités de gestion des plaintes mis en place.

Par la même occasion, un mémorandum d'entente avec les centres pour s'assurer qu'ils sont au courant du projet et comment retransmettre les plaintes, si le/la survivant(e) consent sera faite.

En ce qui concerne les cas de EAS/HS, le/la plaignant(e) doit être informé(e) par le prestataire de service VBG de l'issue de la vérification une fois celle-ci conclue. Avant cela, le prestataire de service VBG aura mis en place un plan de sécurité pour le/la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire et en accord avec le/la survivant(e). L'auteur présumé est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant(e) ait été informé(e). Le prestataire de services VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

Il importe de mentionner que le consentement doit être reçu avant toute action. Les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP, y compris l'obligation du projet de signaler l'incident auprès des autorités. Ils/elles doivent également être informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services sans consulter le MGP ou de ne rien consentir, et dans ce cas-là, la plainte sera clôturée. Il/elle doit aussi donner son consentement éclairé de saisir le MGP, en remplissant la fiche de consentement. La prise en charge de

tout(e) plaignant(e) auprès du MGP concernant un cas d'EAS/HS sera assurée indépendamment de l'établissement du lien de l'auteur présumé au projet.

Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie à travers le prestataire de services et gardée dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité au sein de la structure de prise en charge ; uniquement le prestataire de services aura accès à cette fiche. Aucune information susceptible de révéler l'identité du/de la survivant(e) ne doit être conservée au niveau du MGP.

Le mécanisme ne doit pas demander ou enregistrer d'informations en dehors des quatre aspects suivants relatifs aux cas d'EAS/HS :

- La nature de la plainte (ce que déclare le plaignant ou la plaignante en usant de ses propres termes, sans que ce soit en réponse à des questions) ;
- La zone et la date de l'incident ;
- Si, à sa connaissance, l'auteur présumé est associé au projet ; et
- Si possible, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

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

Le prestataire de services disposera aussi de son propre processus de prise en charge, qui sera utilisé pour recueillir les données détaillées nécessaires à l'appui à apporter au/à la plaignant(e) et faciliter la résolution du cas c'est-à-dire il n'est pas de la responsabilité du MGP de récolter ces détails. Le prestataire devra conclure un protocole d'échange d'informations avec la structure responsable du MGP pour classer le dossier. Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, la date à laquelle l'incident a été résolu, et le classement du dossier. Les prestataires de services ne peuvent fournir des informations sur un cas qu'avec le consentement du/de la survivant(e). Si la personne en question consent au partage des informations relatives à son dossier, le prestataire de services peut communiquer de telles informations quand et si cela ne présente aucun danger, ce qui signifie que le partage d'informations ne doit pas exposer le/la survivant(e) ou le prestataire de services à encore plus de violence.

Si le/la survivant(e) choisit de ne pas saisir le MGP, il est important que le prestataire de service demande si le/la survivant(e) donne son consentement de partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e)), lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP, dans ce cas, l'incident est enregistré dans la base de données par le prestataire de services et aidera le projet à

contrôler le nombre de plaignants qui refusent de saisir le MGP et à signaler les barrières qui leur empêchent d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la survivant(e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.

II.3.4. Catégorisation et examen de l'admissibilité des plaintes

Les plaintes reçues et enregistrées dans les registres seront catégorisées en deux groupes par un membre du Comité de Gestion des Plaintes :

- a. **Les plaintes non sensibles** concerneraient le processus de mise en œuvre des activités du projet. Il peut concerner les choix, sites, méthodes, résultats obtenus, etc.
- b. **Les plaintes sensibles** porteraient sur des fautes personnelles notamment mais non exhaustivement, l'injustice, les abus de pouvoir, la discrimination, le non-respect des clauses environnementales et sociales, les violences basées sur le genre, les abus et exploitations sexuelles, harcèlement sexuel, etc., les licenciements abusifs, les accidents graves, etc.

La détermination et l'analyse de l'admissibilité des autres plaintes liées au projet sont alors entamées dès la phase de catégorisation. C'est aussi à cette phase que les plaintes non admissibles sont identifiées. Même dans ce cas, le comité prend la décision et en informe immédiatement le concerné par écrit, dans un délai ne dépassant pas trois (3) jours calendrier.

Considérations spécifiques concernant les plaintes de VBG/EAS/HS

Tout(e) survivant(e) qui signale un cas d'EAS/HS à travers le MGP doit être pris(e) en charge avec un référencement immédiat vers un prestataire de service, que l'auteur présumé soit associé ou non au projet. Les raisons pour cette approche sont les suivantes :

- Souvent, les renseignements concernant l'auteur présumé peuvent ne pas être connus au moment où commence la prestation des services de soutien. Toutefois, une fois que celle-ci a commencé, le/la survivant(e) doit pouvoir continuer à recevoir des soins.
- L'augmentation des activités de sensibilisation concernant les cas de VBG liées au projet dans les communautés riveraines peut amener les victimes à chercher des services pour établir les responsabilités. Généralement dans le monde, rares sont des victimes qui signalent les cas de VBG qu'elles ont subies. Un tiers des femmes subissent un incident d'EAS/HS à l'échelle globale, mais seulement un pourcentage minime des femmes et des filles survivantes les signale à un canal d'appui officiel.

En ce qui concerne les cas de VBG/EAS/HS, seulement le prestataire de services saura l'identité du plaignant/de la plaignante et sera l'entité responsable du transfert de l'accusé de réception à la personne en question. Il est conseillé au MGP d'envoyer un accusé de réception au/à la plaignant(e)

dans un délai maximum de cinq (5) jours afin de rassurer la personne en question que la plainte a été réceptionnée et de l'informer de la suite du processus.

II.3.5. Vérification et Actions

Les plaintes doivent être évaluées objectivement sur base des faits en mettant en place des actions qui leur sont proportionnelles. Ainsi, le gestionnaire de la plainte vérifie les faits, cherche à comprendre les enjeux ou la réclamation du plaignant. Il détermine alors les actions à mener et en cas de nécessité, il doit organiser des visites de terrain, échanger avec le(s) plaignant(s) et mener des enquêtes pour recueillir les informations complémentaires ou des discussions sur les différentes modalités de résolution de la plainte et/ou des propositions concrètes de solution.

Par conséquent, l'enquête sera menée à travers une fiche (Annexe 1) élaborée pour cette fin. Il sera aussi question de discussions avec celui ou ceux ayant causé la situation menant à une plainte, détermination de l'éventail de solutions possibles.

Idéalement, le processus d'enquête et d'établissement du rapport y afférent devrait se dérouler dans un **délai maximal de dix (10) jours** à compter du jour de son démarrage.

La/les solutions proposée(s) ou convenue(s) à l'issue de l'enquête sera (seront) notifié(es) formellement à la/au plaignant(e) par courrier sous forme de décision du Comité de Gestion des Plaintes ayant traité le cas.

II.3.6. Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS :

La vérification d'un dossier d'EAS/HS repose sur deux éléments :

- Le système interne au projet, dans le cadre duquel l'affaire est renvoyée au prestataire de service VBG et des mesures appropriées sont prises à l'encontre des auteurs présumés ;
- Le soutien que le/la survivant(e) reçoit du prestataire de service d'EAS/HS.

Si l'auteur présumé est un employé du projet ou ses partenaires, afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) et du lieu de travail en général, le projet ou son partenaire va, en consultation avec le/la survivant(e) — et avec l'appui du prestataire de services — évaluer le risque de violence continue envers le/la survivant(e) et dans le lieu de travail. Des aménagements raisonnables doivent être apportés au programme et au cadre de travail de l'auteur présumé ou du/de la survivant(e) — de préférence en déplaçant l'auteur présumé plutôt que le/la survivant(e) — le cas échéant. L'employeur devrait accorder un congé suffisant au/à la survivant(e) qui cherche à obtenir de l'aide après avoir subi des violences.

Lorsqu'une plainte est reçue, elle est enregistrée par le MGP du projet et transmise au prestataire de services, toujours avec le consentement éclairé du/de la plaignant(e).

- Si le/la survivant(e) ne souhaite pas porter plainte officiellement auprès de l'employeur ou à travers le MGP, la plainte est classée et le dossier gardé dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité.
- Lorsque le/la survivant(e) porte plainte, l'affaire est examinée par la structure de vérification des cas de VBG en place et un plan d'action est convenu, tout en assurant la confidentialité et la sécurité du/de la survivant(e). La partie qui emploie l'auteur présumé (c'est-à-dire le projet ou un de ses partenaires) engage l'action disciplinaire convenue conformément à la législation locale, au contrat de travail et au code de conduite. La structure de vérification confirme que l'action est appropriée, puis informe le MGP du projet que le dossier est clos.
- Lorsque le projet connaît formellement l'existence d'un incident d'EAS/HS, il devra informer les autorités.

Tou(te)s les survivant(e)s d'EAS/HS qui se présentent avant la date de clôture du projet doivent être orienté(e)s immédiatement vers les services de prise en charge appropriés pour obtenir un soutien médical, psychosocial et/ou juridique, toujours avec le consentement du/de la survivant(e). Si un projet se termine alors que des dossiers liés aux cas d'EAS/HS sont toujours en attente, des arrangements appropriés doivent être conclus avec le prestataire de services afin de garantir qu'il y a des ressources pour aider les survivant(e)s pendant un délai approprié suivant la clôture du projet, et au minimum pendant deux ans à compter de la date à laquelle ce soutien a débuté.

II.3.7. Lignes directrices pour le processus de traitement des plaintes d'EAS/HS

- La structure responsable du MGP qui reçoit la plainte veille à sa confidentialité et, sauf si la plainte a été reçue par l'intermédiaire du prestataire des services de prise en charge, **oriente immédiatement le/la survivant(e) auxdits services**. Les survivant(e)s de VBG peuvent avoir besoin d'un accès à des services de police, de justice, de santé et de soutien psychosocial ainsi qu'aux logements sécurisés et aux moyens de subsistance pour pouvoir guérir de leur expérience. Le consentement doit être reçu avant toute action. Les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP. Ils/elles doivent également être informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services sans consulter le MGP ou ne rien consentir, auquel cas la plainte sera close. Le service de prise en charge se chargera de cette tâche, conformément aux souhaits des survivant(e)s. Ces services devraient être fournis selon les normes et directives mondiales¹.
- Si la plainte est d'abord reçue par un prestataire de service ou par d'autres canaux de communication identifiés, celle-ci est envoyée au responsable du MGP pour être enregistrée dans le système, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e).

¹ Pour les normes de qualité concernant les soins médicaux, consulter <http://www.who.int/reproductivehealth/publications/post-violence-care-in-health-facilities/en/>. Pour les normes concernant d'autres services, consulter <https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBVIE.Minimum.Standards.Publication.FINAL.ENG.pdf>.

- Le prestataire de service apporte le soutien nécessaire au/à la survivant(e) jusqu'à ce que cela ne soit plus nécessaire.
- À la demande du PAFEN et avec le consentement du/de la survivant(e), un point focal du prestataire de service peut participer à la procédure de vérification en représentant le/la survivant(e).
- Dans le cadre du MGP mis en place, les allégations d'EAS/HS sont examinées et un accord est trouvé sur un plan de règlement ainsi que sur les mesures applicables à l'auteur présumé, le tout dans les meilleurs délais afin d'éviter d'autres traumatismes au/à la survivant(e).
- En consultation avec le prestataire de service, le représentant du PAFEN est chargé de mettre en œuvre le plan convenu, qui doit toujours être conforme à la législation locale, au contrat de travail et au code de conduite.
- À travers le prestataire de service, la structure responsable du processus de vérification informera le responsable du MGP que le dossier a été examiné et maintenant est clos.
- Le projet et la Banque mondiale sont informés de la clôture du dossier. Selon l'approche axée sur le/la survivant(e), le dossier n'est clos que lorsque le/la survivant(e) n'a plus besoin du soutien apporté par le prestataire de service.

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

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

Les mesures disciplinaires recommandées par la structure qui fera la vérification de la plainte devraient se conformer aux lois relatives au code de travail du Burundi, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur pour le projet.

II.3.8. Retour d'Information aux Plaignants

Après traitement, l'entité responsable contactera les plaignants pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées. Il faudra faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au MGP, (sans toutefois identifier des individus), afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population.

II.3.9. Suivi et Evaluation de la mise en œuvre des mesures/réponses/décisions prises

Le suivi des plaintes est assuré directement par l'UGP. Le PAFEN veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-projets. Une attention toute particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

Concrètement, l'UGP doit s'assurer que le processus de gestion de ces plaintes est correct : respect des délais, respect des règles de la confidentialité, etc. À tout moment, le PAFEN peut recueillir des informations y relatives.

II.3.10. Clôture de la plainte, classement et archivage

Une fois la solution acceptée et mise en œuvre avec succès, la plainte est clôturée et les détails sont consignés dans la fiche de clôture. En outre, il pourra être nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des différents niveaux de médiation et que le plaignant entame des recours juridiques externes, la plainte est aussi close.

Pour une bonne gestion des plaintes, l'UGP mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes lui transmises par tous les Comités de Gestion des Plaintes à tous les niveaux. En outre, un système d'archivage physique et électronique (base de données) pour le classement des plaintes sera créé au sein de l'entité administrative auprès de laquelle la plainte aura été déposée.

Au-delà de la base de données sur les plaintes, le spécialiste en sauvegardes sociales du projet mettra en place, en collaboration avec les comités en place, un système d'archivage physique et électronique. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues, ii) les solutions trouvées, iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions et iv) les acteurs impliqués.

Le spécialiste en sauvegardes sociales ainsi que le spécialiste en suivi-évaluation du projet sont les responsables de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire d'enregistrement et de traitement des plaintes, PV de conciliation et de non-conciliation, etc.).

Les Spécialistes des mesures de Sauvegardes Environnementales et Sociales du PAFEN seront les mieux indiqués pour la coordination de cette activité. Ils devront établir des rapports d'enquête en renseignant sur les accords de règlement de plainte, sur les plaintes non résolues et les plaintes en cours, etc.).

En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS, une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis à l'employeur, qui sera chargé d'exécuter les sanctions conformément au code de bonne conduite. L'exécution des actions disciplinaires devrait aussi se faire en collaboration avec le prestataire de services afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) pendant ce processus.

II.3.11. Suivi et reportage

Le secrétaire du comité enregistrera toutes les plaintes reçues dans un registre des plaintes et dans un système accessible au public, ce qui permettra de faire un suivi des plaintes. Le comité assurera aussi le reportage entre institutions/agents/partenaires, etc.

Le système fera un suivi et rapportera sur les indicateurs suivants :

- ✓ Type de sous-projet PAFEN ;
- ✓ Nombre de plaintes reçues au cours du mois et comparaison avec le mois précédent ;
- ✓ Nombre de plaintes traitées à la satisfaction, en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ;
- ✓ Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables ;
- ✓ Nombre et pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- ✓ Nombre et pourcentage de plaintes non résolues ;
- ✓ Délai de réponse ;
- ✓ Temps mis pour la résolution de la plainte ;
- ✓ Nombre et pourcentage de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants ;
- ✓ Canal utilisé par le plaignant pour transmettre les plaintes ;
- ✓ Taux mensuel de résolutions mises en œuvre par rapport au nombre de solutions faisant objet des PV établis durant le mois écoulé ;
- ✓ % de plaintes d'EAS/HS reçues dans un mois ;
- ✓ % de plaintes d'EAS/HS résolues dans un délai d'un mois ;

- ✓ % de survivant(s)es ayant bénéficié d'une assistance médicale, psychologique et un accompagnement juridique/judiciaire.

Les données relatives aux plaintes sont collectées après des bénéficiaires et communiquées aux responsables et aux autres partenaires du projet et à la Banque mondiale.

Le Comité de Gestion des Plaintes (CGP) enregistrera toutes les plaintes reçues de manière confidentielle dans un système en ligne accessible au public et fournira un rapport périodique avec le nombre et la nature des plaintes reçues et résolues mensuellement. Les données relatives aux plaintes sont collectées et communiquées aux autres membres du CGP, au Projet PAFEN et à la Banque mondiale.

Toutes les données publiées en ligne ou sur des forums publics concernant les plaignants et leurs plaintes et leur résolution doivent être confidentielles et ne permettront en aucun cas l'identification individuelle du plaignant.

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

Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis régulièrement pour permettre au PAFEN et à la Banque mondiale d'apprécier l'efficacité du MGP mis en place dans le cadre du projet.

Un rapport de suivi mensuel sera établi sous forme de grille des plaintes au niveau de chaque sous-projet et transmis à la coordination du projet. Cette dernière fera la consolidation de tous ces rapports et transmettra à la Banque mondiale (BM) la synthèse de toutes les données.

Un rapport de synthèse trimestriel sera rédigé. Il comprendra les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration. De plus, les plaintes déposées et les suites qui leur auront été réservées seront présentées dans le rapport semestriel de suivi environnemental et social du PAFEN.

II.3.12. Suivi de l'efficacité du MGP-EAS/HS

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés. Cette évaluation portera sur les aspects ci-après : accessibilité et inclusion ; utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; transparence et absence de représailles ; et information proactive.

L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des opérations. Les données du mécanisme de gestion des plaintes pourront aider à déterminer si la préoccupation

concerne un individu, un groupe particulier qui réclame l'attention de l'entreprise, ou s'il s'agit d'une problématique plus vaste.

Avec l'appui des données collectées dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi mensuel et trimestriel devra être établi en vue de mettre en évidence les grandes tendances.

Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'une localité, d'une seule ou plusieurs composantes ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont applicables à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur afin d'éviter ce genre de plaintes ? Toutes ces questions nécessitent d'être posées grâce aux 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 propres à faire diminuer les plaintes.

Sur base des informations transmises par la coordination régionale, le spécialiste des questions de sauvegardes environnementales et sociales du projet sera responsable de l'établissement dudit rapport. 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.

II.3.13. Délai de traitement des plaintes

Le délai accordé à la Cellule locale pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention sera de **10 jours au maximum**.

Dépassé ce délai, elle est obligée de transférer le dossier au Comité de Gestion des Plaintes, qui, lui aussi, dans les conditions normales, devra donner solution dans 10 jours, au cas où un examen ou enquête approfondis ne sont pas nécessaires.

II.4. Considérations spécifiques concernant les plaintes de VBG/EAS/HS

Le PAFEN a un rôle important à jouer dans l'appui aux espaces sûrs pour permettre aux femmes et aux enfants de déclarer leurs expériences par rapport aux incidents de violences vécus. En ce qui concerne particulièrement le traitement des plaintes d'EAS/HS, ce genre de plainte est classifié comme un « incident sévère » et ne sera pas traité par une structure locale, qui joue uniquement le rôle de référencement de cas si nécessaire. Ces plaintes devraient être traitées directement par le MGP au sein de l'UGP où une autre structure de réception et vérification pourrait être mise en place, dont les membres seront choisis de manière appropriée et formés sur le traitement des cas de VBG/EAS/HS en particulier.

En général, en ce qui concerne les plaintes liées à l'EAS/HS, il serait souhaitable que chaque Comité recrute un point focal féminin dans le cas où les plaintes d'EAS/HS arrivent directement au niveau du Comité au lieu d'être référées au MGP à travers un prestataire de services par exemple. Chaque point

focal devrait être formé sur la réception d'une plainte d'EAS/HS, le référencement des cas aux prestataires de services, et les principes directeurs clés y afférents, surtout concernant l'importance de la confidentialité et la sécurité.

Le rôle du point focal n'est pas de prendre en charge les cas d'EAS/HS, mais de faciliter le référencement des cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les prestataires de services qui sont identifiés et opérationnels dans la zone.

Au niveau de la communication, les modalités existantes de signalement des plaintes peuvent ne pas être appropriées, étant donné la sensibilité associée à l'EAS/HS. Il faut donc déterminer d'autres canaux de communication. Les consultations communautaires peuvent constituer un des mécanismes permettant d'identifier des canaux efficaces (par exemple, les organisations communautaires locales, les services de santé, etc.) dans chaque localité.

L'un des moyens les plus efficaces de faire face aux risques et aux actes d'EAS/HS consiste à travailler avec les prestataires de services holistiques de VBG (psychosociaux, médicaux, juridiques, etc.) et les organisations locales qui sont en mesure d'aider le Projet à traiter les cas d'EAS/HS qui pourraient être liés à la préparation du projet. Pour ce faire, les prestataires de services VBG communautaires doivent être informés du fonctionnement du MGP sensible à l'EAS/HS mis à disposition par le Projet afin d'assister le (la) survivant(e), et d'accompagner un(e) survivant(e) qui veut signaler un incident d'EAS/HS au travers le mécanisme.

II.4.1. Relations avec les prestataires de service et autres considérations

La structure responsable du MGP qui reçoit la plainte veille à sa confidentialité et, sauf si la plainte a été reçue par l'intermédiaire du **prestataire des services de prise en charge, oriente immédiatement le/la survivant(e) auxdits services**. Les survivant(e)s de VBG peuvent avoir besoin d'un accès à des services de police, de justice, de santé et de soutien psychosocial ainsi qu'aux logements sécurisés et aux moyens de subsistance pour pouvoir guérir de leur expérience. Le consentement doit être reçu avant toute action.

Si la plainte est d'abord reçue par un prestataire de service ou par d'autres canaux de communication identifiés, celle-ci est envoyée au responsable du MGP pour être enregistrée dans le système, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e). Le prestataire de service apporte le soutien nécessaire au/à la survivant(e) jusqu'à ce que cela ne soit plus nécessaire.

Dans le cadre du MGP mis en place, les allégations d'EAS/HS sont examinées et un accord est trouvé sur un plan de règlement ainsi que sur les mesures applicables à l'auteur présumé, le tout dans les meilleurs délais afin d'éviter d'autres traumatismes au/à la survivant(e). En consultation avec le prestataire de service, le représentant du PAFEN est chargé de mettre en œuvre le plan convenu, qui doit toujours être conforme à la législation locale, au contrat de travail et au code de conduite. À

travers le prestataire de service, la structure responsable du processus de vérification informera le responsable du MGP que le dossier a été examiné et maintenant est clos.

Le PAFEN et la Banque mondiale sont informés de la clôture du dossier. Selon l'approche axée sur le/la survivant(e), le dossier n'est clos que lorsque le/la survivant(e) n'a plus besoin du soutien apporté par le prestataire de service.

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

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

II.4.2. Résolution d'un commun accord

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

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

Note : Pour les plaintes d'EAS/HS, lorsque les informations sont enregistrées dans un registre de plaintes, un tableau Excel ou une base de données créés à cet effet, l'accès à ce registre est limité dans le but de garantir la confidentialité et la sécurité du (de la) plaignant(e).

Enfin, il sied de noter qu'à travers l'Unité de Gestion de Projet, la Banque mondiale devra être informée de tout incident relatif à l'EAS/HS dans **un délai de 24 heures** dès l'enregistrement de la plainte avec le consentement avéré du (de la) survivant(e).

CHAPITRE III. PROCÉDURES DE RÉCOURS

En cas de non conciliation, l'équipe chargée du MGP tentera de trouver une proposition des mesures alternatives et verra si elles rencontrent les préoccupations du plaignant.

En cas de persistance de non conciliation, elle transfèrera le cas au Comité Technique de Suivi (CTS) pour la médiation. Si celle-ci n'aboutit pas, d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratives, judiciaires, etc., seront empruntées.

Quelle que soit l'issue, l'équipe chargée du MGP doit documenter toutes les discussions et les choix offerts.

III.1. Structures et délais de Recours

III.1.1. Structures de Recours

Comme ci-haut mentionné, toute personne non satisfaite par une décision de l'organe de gestion des plaintes se réfère à l'organe directement supérieur pour demander que la plainte soit de nouveau traitée.

Le Comité Technique de Suivi se saisira des dossiers des plaintes n'ayant pas reçu satisfaction aux deux niveaux de traitement inférieurs pour la médiation.

Le Comité de Gestion des plaintes devra transférer les plaintes non résolues au niveau du CTS du Projet comme dernier niveau de redressement à l'amiable.

Les trois échelons sont les suivants :

- Au niveau des sites dans les zones d'intervention du Projet au travers des Cellules de Gestion des Plaintes qui seront mises en place ;
- Au sein du Comité de Gestion des Plaintes (CGP) au niveau de l'UGP du PAFEN ;
- Au sein du Comité Technique de Suivi du projet (CTS).

La procédure de traitement devra être transparente dans ses opérations de dénouement des Plaintes. Elle est mise en œuvre de façon à répondre efficacement et en temps voulu aux préoccupations formulées par les plaignants.

Si la plainte n'est pas résolue, le CTS se saisit de la question et doit donner son approbation sur le traitement de plainte du CGP. Le CTS pourra donner des contributions supplémentaires pouvant encore permettre la résolution de la plainte à l'amiable dans un délai ne dépassant pas 10 jours. Au cas contraire, le plaignant devra recourir aux juridictions nationales compétentes.

L'UGP devra s'attacher les services d'un avocat pour sa défense en cas de recours à la justice du plaignant.

Le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du Projet (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, etc.), demeure la solution de dernier recours en cas d'échec de la résolution à l'amiable.

Dans les cas liés à l'EAS/HS, toute forme d'appel sera gérée par le prestataire de services (ONG recrutée à cette fin) de la part du/de la survivant(e) afin d'assurer la confidentialité et la sécurité, sauf si le/la survivant(e) décide d'avancer autrement.

III.1.2. Délais de Recours

Toute personne désirant faire un recours contre une décision de l'un des organes de gestion des Plaintes dispose d'un **délai de 10 jours calendaire** pour le faire. Le délai commence à courir le lendemain du jour où il a été notifié de la décision contre laquelle il fait recours.

III.1.3. Outils de gestion

La gestion des plaintes nécessite que le gestionnaire ait un certain nombre d'outils lui permettant de le faire. Mais, ces outils doivent être simples, faciles à manipuler et surtout peu nombreux pour éviter la surcharge compte tenu du niveau des gestionnaires d'une part, mais aussi, du fait que les gestionnaires n'en sont pas rémunérés.

- ✓ **Fiche de plainte :** Pour chaque plainte, une fiche de plainte sera complétée par la personne qui reçoit la plainte. Cette fiche reprend l'identité du plaignant, l'objet, les activités du projet, etc. Les numéros des fiches sont faits selon l'ordre chronologique de déposition.
- ✓ **Registre des plaintes :** Auprès de chaque organe de médiation, le projet PAFEN mettra à la disposition des Comités de Gestion des Plaintes, des points focaux et des environnementalistes sur chantier, un registre des plaintes et/ou de recours. Il est chaque fois complété par le secrétaire de l'organe de médiation ou, en son absence, par une personne désignée par le Président de l'organe concerné.
- ✓ **Fiche de suivi :** La fiche de suivi permet d'avoir une vue globale sur la situation des plaintes en cours, résolues, mode de dépôt de la plainte, etc.
- ✓ **Fiche d'enquête :** Il s'agit d'une fiche qu'on remplit lorsqu'on est en train de traiter une plainte. Elle reprend l'identité des plaignants, l'objet de la plainte, les preuves obtenues, les actions concrètes accomplies et la solution ou décision proposée. C'est une fiche qui sera utilisée en cas de besoin.
- ✓ **Procès-verbal de médiation et rapportage :** Les comités de médiation devront se munir d'un canevas leur permettant d'établir des Procès-verbaux liés au traitement des plaintes reçues. Ils devront aussi avoir un canevas de rapportage pour la reddition des comptes relative à l'état des lieux sur le traitement des plaintes. **Les cas d'EAS/HS ne feront jamais sujet d'une résolution à l'amiable et suivront uniquement la procédure telle que l'exigent les principes directeurs.**

III.1.4. Services de règlement des Plaintes de la Banque mondiale

Les communautés et les personnes qui pensent être négativement affectées par un Projet appuyé par la Banque mondiale (BM) peuvent soumettre des plaintes au Service de règlement des griefs (GRS) de la BM. Le GRS veille à ce que les plaintes reçues soient rapidement examinées afin de répondre aux préoccupations liées au Projet. Les communautés et personnes affectées par un projet peuvent soumettre leur plainte au Panel d'inspection indépendant de la BM, qui détermine si un dommage a été produit ou pourrait se produire par suite du non-respect par la BM de ses politiques et procédures.

Des plaintes peuvent être soumises à tout moment une fois que les préoccupations ont été soumises directement à l'attention de la BM et que la Direction de la Banque a eu l'occasion de répondre. Pour les informations sur la façon de soumettre des plaintes au GRS, veuillez visiter le site <http://www.worldbank.org>. Pour des informations sur la soumission des plaintes au Panel d'Inspection de la Banque mondiale, veuillez consulter le titre Responsabilités.

III.2. Processus d'opérationnalisation du MGP-EAS/HS

III.2.1. Sensibilisation/ information

Il est important que la population des zones d'action du projet soit informée de la possibilité de déposer une plainte à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre au plaignant de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin. Pour ce faire, différentes méthodes seront utilisées :

- Sensibilisation lors des émissions audiovisuelles ;
- Information directe des bénéficiaires d'activités du PAFEN à travers une communication large sur les procédures de dépôt de plaintes.

Une entité/personne lésée suite à une activité du Projet fera parvenir ses plaintes au Projet par l'intermédiaire des agents des institutions partenaires présents dans la zone d'action du projet en collaboration avec l'administration locale ou alors directement au projet.

Des registres à différents niveaux seront entretenus pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions reçues (voir aussi la mise en place d'une application informatique).

Il est important de contacter les plaignants pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées. Il faudra faire connaître, de manière plus large, les résultats des actions liées au Mécanisme de Gestion des Plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population.

III.2.2. Mise en place des Comités de Gestion des Plaintes

Le Comité de Gestion des Plaintes de l'UGP sera mis en place et se chargera périodiquement d'analyser les plaintes reçues des différentes cellules, de leur traitement et des réponses y apportées en

favorisant le règlement à l'amiable. Une plainte non résolue sera transférée au Comité Technique de Suivi du Projet pour médiation.

Il est à noter que pour les plaintes qui concernent les violences basées sur le genre, les autorités judiciaires doivent être saisies aussitôt après les faits. Aucun arrangement à l'amiable pour des plaintes VBG investiguées et confirmées n'est envisageable.

Il s'agit essentiellement de :

- ✓ L'excitation des mineurs à la débauche ;
- ✓ Souteneur et du proxénétisme ;
- ✓ La prostitution forcée ;
- ✓ Du harcèlement sexuel ;
- ✓ L'esclavage sexuel ;
- ✓ Le mariage forcé ;
- ✓ La mutilation sexuelle ;
- ✓ La zoophilie ;
- ✓ La transmission délibérée des infections sexuellement transmissibles incurables ;
- ✓ Du trafic et de l'exploitation d'enfants à des fins sexuelles ;
- ✓ La grossesse forcée ;
- ✓ La stérilité forcée ;
- ✓ La pornographie mettant en scène des enfants ;
- ✓ La prostitution d'enfants.

III.2.3. Renforcement des capacités des organes des Comités de Gestion des Plaintes

III.2.3.1. Formations des organes des Comités de Gestion des Plaintes

Le MGP vise donc à renforcer la responsabilisation du projet par le biais des deux fonctions :

- La fonction de Résolution des problèmes qui a pour objectif d'établir un dialogue entre le plaignant et le client afin de résoudre le(s) problème(s) à l'origine d'un recours sans imputer de responsabilité ou de faute à quiconque ; et
- La fonction d'examen de la conformité, qui cherche à déterminer si le projet s'est conformé ou non à une Politique appropriée de la Banque en ce qui concerne un Projet approuvé.

Un MGP effectif peut contribuer à : (a) Générer la conscience du public sur le projet, (b) Détourner les cas de fraudes et de corruption et augmenter la responsabilisation, (c) Fournir au personnel du Projet des suggestions et réactions sur la conception du projet, (d) Augmenter l'implication des

parties prenantes dans le projet, (e) Aider à saisir les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus sérieux et ne se répandent, ou ne dégénèrent en conflits.

Pour cela, le MGP repose sur les principes fondamentaux suivants : il doit permettre une variété de points d'entrée ; assurer la confidentialité ; clarifier les politiques, procédures et rôles ; fournir des options aux plaignants ; offrir ce service gratuitement ; enfin, être accueillant.

III.2.3.2. Appui Logistique

La logistique nécessaire pour le fonctionnement des Comités de Gestion des Plaintes sera constituée par des registres, téléphones, moyens de déplacement, etc.

III.2.3.3. Plan d'action pour l'opérationnalisation du MGP-EAS/HS

La méthodologie d'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes comprend :

- La diffusion, vulgarisation des outils et procédures ;
- Le renforcement des capacités des acteurs ;
- Le fonctionnement des comités ;
- Le suivi - évaluation de la mise en œuvre du MGP.

Le budget de mise en œuvre du MGP.

Tableau 3 : Budget du Plan d'Action du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et de l'opérationnalisation du MGP-EAS/HS

| 1. Plan d'action et indicateurs de suivi de la performance du MGP et son budget | | | | | | |
|---|---|---|---|------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| Nbre | Activité | Résultats attendus | Indicateurs | Responsabilité | Cout total en USD | Echéance |
| 1 | Ateliers de mise à niveau des entreprises contractantes et bureaux de surveillance sur les aspects environnementaux, sociaux, Genre et VBG/EAS/HS | Les entreprises contractantes et bureaux de surveillance sont informés sur les aspects environnementaux, sociaux, Genre et VBG/EAS/HS | Nombre d'entreprises et bureaux de surveillance informés sur les aspects environnementaux, sociaux, Genre et VBG/EAS/HS | UGP | 5 000 | Tout au long de la durée du projet |
| 2 | Informier / Sensibiliser l'administration et les membres potentiels des comités locaux de gestion des plaintes sur le PAFEN, sur le fonctionnement du MGP et le rôle chacun | L'administration locale est impliquée dans la mise en place des CLPG | Nombre de séances de sensibilisation à l'endroit de l'administration communale | UGP/ Administration | 25 000 | Tout au long de la durée du projet |
| 3 | Faciliter la mise en place et le fonctionnement / formation des CLGP incluant une femme pour les EAS/HS (niveau communal) | Les CLGP sont mis en place | Nombre de CLGP mis en place | UGP/ Administration | 20 000 | Tout au long de la durée du projet |
| 5 | Traduire et illustrer en Kirundi le document de MGP et outils facilitant sa mise en œuvre (Document de MGP traduit en kirundi, Livret illustré en kirundi, boîtes à images, guide d'animateur, grandes affiches, dépliants) | Le MGP est traduit en Kirundi et les outils de mise en œuvre sont produits | Le MGP et ses outils de mise en œuvre, tous en kirundi, sont disponibles | UGP/ firme de Consultants | 45 000 | Mars-Avril 2025 |

| | | | | | | |
|--------------|--|---|---|--|----------------|--|
| 8 | Installer et mettre en Service un numéro vert Couvrant tout le territoire National | Téléphone numéro vert installé | Le numéro vert est disponible et fonctionnel | UGP | 10 000 | Toute la durée du projet |
| 10 | Acheter des portables/tablettes pour transmission des données de plaintes et de suivi - évaluation du projet | Les portables/ Tablettes sont achetées et distribués aux différents comités de gestion des plaintes | Nombre de portable mis à la disposition des comités de GP | UGP | 20 000 | Tout au long de la mise en œuvre du projet |
| 12 | Suivi et évaluation du fonctionnement du MGP et des CLGP | Rapports de suivi et évaluation sont produits | Nombre rapports produits et transmis | Comité de Gestion des Plainte de l'UGP | 30 000 | Tout au long de la mise en œuvre du projet |
| 17 | Appui aux sessions de traitement des plaintes par les CLGP (frais de sessions) | Rapports produits sont | Nombre de sessions réalisées et rapports transmis | UGP/CLGP | 50 000 | Tout au long de la mise en œuvre du projet |
| 18 | Disponibiliser le Matériel et équipement pour Comité de Gestion des Plaintes (CGP) et cellules locales (Bureautique, Registres, stylos, frais de communication etc.) | Matériel et équipements sont disponibles | Matériel et d'équipements fournis aux CGLP et CGP/UGP | UGP | 10 000 | Tout au long de la mise en œuvre du projet |
| Total | | | | | 215 000 | |

| 2. Plan d'opérationnalisation du MGP- VBG/EAS/HS et son budget | | | | | | |
|--|--|--|---|-------------------------|-------------------|------------------------------------|
| N0 | Activité | Résultats attendus | Indicateurs | Responsabilité | Cout total en USD | Echéance |
| 1 | Recruter une ONG d'appui à la mise en œuvre du MGP-VBG/EAS/HS ayant un psychologue et un juriste au moins | Contrat signé | 1 ONG disponible | UGP | - | Avril 2025 |
| 2 | Mettre en œuvre le Contrat de prestation de services sur la prévention, la prise en charge des survivantes et la lutte contre les VBG/EAS/HS | Les activités de prévention, de lutte contre les VBG/EAS-HS sont réalisées | Rapports produits et transmis | ONG recrutée | 60 000 | Toute la durée du projet |
| 3 | Elaborer les supports de sensibilisation (code de conduite individuel, code de conduite de bonne l'entreprise, code bonne conduite du gestionnaire) des communautés et des travailleurs sur les VBG EAS/HS | Les supports de sensibilisation sont élaborés | Nombre de supports de sensibilisation disponibles | UGP/ ONG/Entreprises | - | Tout au long de la durée du projet |
| 4 | Organiser des réunions périodiques de coordination et de suivi et évaluation de la situation sur les VBG/EAS-HS liées à la mise en œuvre du Projet (trimestrielles et annuelles) | Le suivi des activités est assuré | Nombre de réunions tenues (trimestrielles et annuelles) | UGP | 20 000 | Toute la durée du Projet |
| TOTAL | | | | | 80 000 | |
| TOTAL GENERAL | | | | | 295 000 | |

CHAPITRE IV : CONSULTATIONS PUBLIQUES DES PARTIES PRENANTES ET LEURS PREOCCUPATIONS

Dans le cadre de la préparation de la mise en œuvre des activités du PAFEN, un atelier de consultation publique des parties prenantes a été organisé en date du 18/08/2023 à Bujumbura.

IV.1. Contexte et objectifs des consultations publiques

L'objet de la consultation publique des parties prenantes est de rechercher la participation des populations et tous les autres acteurs aux activités du Projet, afin de garantir l'inclusion sociale dans la planification et la mise en œuvre des activités et sous-projets du projet PAFEN. Les consultations publiques sont très importantes pour la mise en œuvre des activités du projet PAFEN surtout dans le cadre de l'opérationnalisation du MGP. Elles devront permettre d'identifier les principaux problèmes et déterminer comment les préoccupations de toutes les parties seront prises en compte dans l'exécution des activités.

IV.2. Méthodologie utilisée pour les consultations publiques

Dans le cadre de la préparation du présent MGP, une consultation publique a été organisée le 18 août 2023 à l'Hôtel Martha à Bujumbura. Ont participé dans cet atelier les services du Ministère de tutelle et ceux des Ministères sectoriels partenaires, des Représentants des Médias et des agences de télécommunication, des représentants de la Société civile, des représentants des organisations féminines, des représentants des institutions financières, des représentants des populations autochtones, des cadres du PAFEN, etc. (voir les listes de présence en annexe au présent rapport).

Pour faciliter les activités, des travaux de groupes ont été organisés afin de générer un large éventail de points de vue ou de solutions possibles à toute question. Ainsi, plusieurs thématiques ont été abordées dont celles relatives au MGP-VBG/ESA/HS.

IV.3. Synthèse des préoccupations des parties prenantes

| QUESTIONS POSEES PAR LES PARTIES PRENANTES | REPOSES FOURNIES PAR LE PAFEN |
|--|---|
| Qu'est-ce que le Projet PAFEN ? | <p>Le PAFEN est un Projet qui vise à accroître l'accès à Internet haut débit, en particulier pour les communautés mal desservies, et améliorer la capacité du Gouvernement à gérer ses ressources et fournir des services publics par voie numérique. C'est un projet qui présente beaucoup d'avantages tels que l'accès des services numériques, l'amélioration de la qualité de service, la transparence, la réduction des délais de traitement des dossiers, la mise en œuvre des ODD, etc.</p> <p>Avec son financement Additionnel (FA), il va améliorer l'interopérabilité entre les institutions financières et l'inclusion financière, faciliter la collecte des recettes publiques par les services de l'OBR et permettre la maîtrise de la masse salariale burundaise.</p> |
| Quels sont les principaux défis/problèmes actuels en matière de capacités numériques et de processus ? | <p>Principaux Défis/problèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Cadre légal et réglementaire lacunaire ; b. Réseau internet : couverture limitée et de faible qualité ; c. Tarif moins abordable vis-à-vis du pouvoir d'achat des consommateurs ; d. Energie insuffisante ; e. Culture numérique limitée, à améliorer, à promouvoir ; f. La non-disponibilité des RH qualifiées pour opérationnaliser le numérique au Burundi ; g. Faible accès aux terminaux (Smartphones, Ordinateurs). |
| Quels sont les effets positifs envisagés dans le cadre du projet PAFEN ? | <ul style="list-style-type: none"> a. Dans la Cadre de l'amélioration du cadre légal et réglementaire, le PAFEN envisage la création d'un environnement favorable pour les investisseurs et les consommateurs ; b. La prestation des services numériques publics sera assurée ; c. La couverture du réseau internet assurée sur le territoire national ; d. Les coûts baisseront grâce à l'augmentation de la consommation et l'accès aux |

| QUESTIONS POSEES PAR LES PARTIES PRENANTES | REPOSES FOURNIES PAR LE PAFEN |
|--|--|
| | <p>terminaux ;</p> <p>e. Le Renforcement des capacités des usagers et des utilisateurs de l'internet au Burundi.</p> |
| <p>Quelles pourraient être les mesures pour renforcer ces avantages/effets positifs ?</p> | <p>Mesures pour renforcer ces avantages/effets positifs :</p> <p>a. Sensibiliser les décideurs et les utilisateurs sur les effets positifs de l'internet ;</p> <p>b. Assurer une éducation populaire à la culture numérique ;</p> <p>c. Mettre en place des plateformes numériques et créer des contenus adaptés ;</p> <p>d. Renforcer l'accès à l'énergie</p> |
| <p>Quels sont les effets négatifs du projet selon vous</p> | <p>Risque de cybercriminalité</p> |
| <p>Dans quelle mesure pensez-vous que le projet est aligné sur les objectifs stratégiques du département gouvernemental/organisation ?</p> | <p>Le projet PAFEN s'aligne aux axes 2, 5 et 13 du PND 2018-2027 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Axe 2, enjeu 1 : Développement des infrastructures - Axe 5, enjeu 1 : Renforcement du système éducatif - Axe 13, enjeu 2 : Gouvernance. <p>Le PAFEN est également cohérent avec les aspirations des ODD étant donné que ses composantes abordent ses 3 dimensions : économie, durabilité sociale et environnementale.</p> |
| <p>Comment pensez-vous que les changements proposés et la restructuration envisagée affecteront votre travail quotidien et vos responsabilités ?</p> | <p>Impact des changements proposés :</p> <p>a. Ces changements vont impacter/affecter l'organisation du travail et le staff, d'où une réorganisation structurelle et le renforcement des capacités des acteurs impliqués et bénéficiaires ;</p> <p>b. Efficacité dans la prestation des services et amélioration du taux de rendement ;</p> <p>c. Economie des moyens en réduisant l'utilisation du papier ;</p> <p>d. Traitement et Archivage électronique des documents ;</p> |
| <p>Comment pouvons-nous communiquer efficacement et gérer le changement au sein de</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il faut instaurer les solutions de communication efficace et efficiente ; ▪ Quitter l'ancien moyen de communiquer et digitaliser les services surtout ; |

| QUESTIONS POSEES PAR LES PARTIES PRENANTES | REPONSES FOURNIES PAR LE PAFEN |
|---|--|
| l'organisation/département gouvernemental ? | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place des stratégies nationales mais aussi des stratégies pour chaque institution en matière : <ul style="list-style-type: none"> ✓ De systèmes de gestion (partage) des données électroniques, ✓ D'archivages des documents électroniques, ✓ De messagerie électronique (Intranet) ; ▪ Sensibiliser et former les Managers (identifier tous les acteurs de ce projet et préparer des messages appropriés de sensibilisation adaptés à chaque acteur et à l'opérationnalisation des acquis des solutions mises en place) et les Gestionnaires des institutions à l'usage des TIC, communiquer les avantages des différentes plateformes qui seront mises en place, quels sont les retombées de cette digitalisation, l'efficacité de ce projet. |
| Y a-t-il des opportunités de partenariat ou de collaboration qui pourraient renforcer la réussite du projet ? | Oui, par rapport au champ d'action du PAFEN, il pourra y avoir de partenariat convergent dans le sens d'éviter les concurrences déloyales. Seulement, il suffira la mise en place d'un cadre légal et réglementaire dans le domaine du numérique. |
| Quelles sont les situations actuelles au niveau de l'Administration locale, des écoles, des hôpitaux et centres de santé en matière d'accès aux services numériques (connexion à l'internet, connexion téléphonique, facilité dans la communication, gestion des données, etc.) ? | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connexion internet existant dans certaines de ces institutions ; ▪ La situation actuelle est préoccupante du fait que le niveau est trop bas et nécessite un accent particulier pour rehausser le taux de pénétration (23% actuellement) ▪ Connexion téléphonique chez certains ménages ; ▪ La situation actuelle est préoccupante et il y a nécessité d'améliorer le taux de pénétration (64,39% de taux de pénétration) ; ▪ Facilité dans la communication ; ▪ Gestion des données. |
| Quels sont les risques potentiels ou les préoccupations que vous entrevoyiez avec les changements proposés ? | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Résistance au changement causé par le risque de perte d'emploi et le manque de performance de l'utilisation des équipements TIC, problème d'appropriation de ces outils, risque de manque de moyen, ▪ Insuffisance de l'énergie, |

| QUESTIONS POSEES PAR LES PARTIES PRENANTES | REPOSES FOURNIES PAR LE PAFEN |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etc. |
| <p>Y a-t-il des technologies ou des outils spécifiques que vous pensez bénéfiques pour l'initiative de transformation numérique ?</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La promotion de l'énergie renouvelable, le renforcement des infrastructures TIC, ▪ La réduction des taxes sur les terminaux, ▪ Promouvoir les FTTX ; ▪ Augmenter la connectivité ; ▪ Favoriser les solutions open source ; ▪ Les outils de paiement instantané ; ▪ Promouvoir l'internet d'intelligence. |
| <p>Quelles sont les conséquences négatives potentielles générées par la mise en œuvre des activités du projet ?</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les déchets électroniques vont augmenter ; ▪ Les questions relatives à la sécurité informatique ou la cybercriminalité va augmenter ; ▪ La pollution de l'environnement risquera de prendre une ampleur grandissante ; ▪ Risque de perte d'emploi dans certaines institutions ; ▪ Risque de cherté des terminaux numériques ; ▪ Risque de déséquilibre numérique entre les milieux urbains et ruraux. |
| <p>Quelles sont les mesures potentielles pour prévenir ou atténuer ces conséquences négatives ?</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recyclage des déchets ; ▪ Protection des données ; ▪ Lutte contre la cybercriminalité ; ▪ Mise en place d'un cadre légal et réglementaire ; ▪ Programme de reconversion et renforcement des capacités. |
| <p>Quelles mesures doivent être mises en place pour assurer la sécurité, la confidentialité et la gestion responsable des données pendant le processus de transformation ?</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place des structures pour assurer la sécurité des systèmes ; ▪ Opérationnalisation du CIRT ; ▪ Protection des données ; ▪ Lutte contre la cybersécurité ; ▪ Mise en place d'un cadre légal. |
| <p>Y a-t-il des mécanismes locaux de recours ou de traitement des plaintes ? Oui/non</p> | <p>Oui, au niveau du PAFEN, il y a un document intitulé « Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) » qui montre les différents niveaux de traitement des plaintes et les</p> |

| QUESTIONS POSEES PAR LES PARTIES PRENANTES | REPOSES FOURNIES PAR LE PAFEN |
|---|--|
| | acteurs impliqués dans la mise en œuvre de ces stratégies. Il intervient dans la gestion des plaintes au niveau communautaire (à la base), au niveau du PAFEN lui-même et au niveau supérieur. Ce MGP est le garant de la transcendance et de la confidentialité pour toutes les plaintes et surtout pour les plaintes liées aux VBG-AES/HS. Ces services sont structurés au niveau administratif et par domaine. Ils interviennent lors de la résolution des problèmes externes et aussi des problèmes internes des institutions. |
| Comment appréciez-vous son efficacité de prestation ? | Le PAFEN est au stade de démarrage. Les défis majeurs sont liés à la production des outils (guides des animateurs, la traduction du MGP en langue nationale pour faciliter la compréhension des utilisateurs, les fiches d'enregistrement, de sensibilisation et de traitement des plaintes, les boîtes à images, etc.) pour rendre opérationnel le MGP. Toutefois, le PAFEN espère que tous ces défis seront levés d'ici peu. |
| Quelles sont les groupes existant dans vos localités qui méritent une attention particulière ? | <p>Les groupes qui méritent une attention particulière sont entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les couches vulnérables ; ▪ Les personnes vivant avec handicap ; ▪ La communauté des Batwa (peuples autochtones); ▪ Le genre (femmes et filles dans le cadre des VBG-EAS/HS); ▪ Les jeunes. |
| Quelle est la situation actuelle de ces groupes ? | Ces groupes n'ont pas accès aux services numériques et nécessiteront une attention particulière lors de la mise en œuvre des activités du PAFEN. |
| Quels sont les facteurs qui seraient à l'origine de nonaccès aux services numériques pour ces groupes ? | <p>Les facteurs qui sont à l'origine du non accès aux services numériques pour ces groupes sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manque de moyens financiers pour accéder aux terminaux numériques ; ▪ Niveau d'instructions assez faible pour la majorité de la population burundaise ; ▪ Faible couverture du réseau Internet ; |

| QUESTIONS POSEES PAR LES PARTIES PRENANTES | REPOSES FOURNIES PAR LE PAFEN |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Absence de sensibilisation approfondie sur l'utilité du numérique pour changer la mentalité de la population ; ▪ Insuffisance de l'énergie électrique pour alimenter toutes les localités. |
| Quelles compétences ou formations pensez-vous nécessaires pour soutenir une mise en œuvre réussie du projet ? | Les compétences nécessaires sont entre autres, formation en initiation à l'informatique, apprentissage des langages de programmation, les réseaux informatiques et la cyber sécurité. |
| Y a-t-il des opportunités de partenariat ou de collaboration qui, selon vous, pourraient renforcer la réussite du projet ? | Oui, il y a des opportunités de partenariat avec les universités pour les formations, les médias pour la vulgarisation, les collectivités locales pour la sensibilisation. En plus de cela, on peut aussi collaborer avec les administratifs pour faciliter la mise en place du projet. |
| Quelles sont les mesures nécessaires pour garantir la prise en compte des préoccupations spécifiques de ces groupes dans la planification et la mise en œuvre des sous-projets facilitant l'accès numérique ? | <p>Les mesures nécessaires pour gérer les préoccupations spécifiques de ces groupes, il faut :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les inclure dans les comités de pilotage ; ▪ Organiser des ateliers de sensibilisation sur les notions liées au numérique ; ▪ Régler progressivement les problèmes d'insuffisance d'outils numériques dans les centres communautaires et d'énergie électrique ; ▪ Impliquer les Médias ; ▪ Mettre en place une politique nationale facilitant les personnes vivant avec handicaps d'accéder aux outils et services numériques. |

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Banque mondiale, 2011, Feedback Matters : Designing Effective Grievance Redress Mechanisms for Bank financed project, (disponible en ligne) [EN ANGLAIS].
- Banque mondiale, 2014, Evaluating a Grievance Redress Mechanism, (disponible en ligne) [EN ANGLAIS].
- Banque Mondiale, 2017, « Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du projet d'amélioration de la sécurité à l'aéroport de Goma (PASAG) », 15p.
- Banque mondiale, 2017, « Mécanisme de gestion des plaintes relatif au projet PROMINES », 14p.
- Banque Mondiale, Mars 2022, Projet d'Appui aux Fondations de l'Economie Numérique, « Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) », 176p.
- Banque Mondiale, 2017, Projet d'Appui aux Fondations de l'Economie Numérique, « Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) », 68p.
- Banque Mondiale, 2017, Projet d'Appui aux Fondations de l'Economie Numérique, « Cadre de Politique en faveur des populations Autochtones (CPPA) », 89p.
- Banque Mondiale, 2018, « Mécanisme de gestion des plaintes lors de la mise en œuvre des activités du projet d'urgence relatif à la violence sexuelle et basée sur le genre et la santé des femmes dans la région des grands lacs », 28p.
- Banque Mondiale, 2018, Projet d'Appui aux Fondations de l'Economie Numérique, « Plan d'Action de Réinstallation (PAR) », 102p.
- Guide sur les Mécanismes de Gestion des Plaintes, CAISSE DES PRÊTS ET DE SOUTIEN DES COLLECTIVITÉS LOCALES, 24p.

ANNEXES

ANNEXE 1. LISTES ET PHOTOS DES PARTICIPANTS AUX CONSULTATIONS PUBLIQUES

LISTE DES PARTICIPANTS DANS L'ATELIER DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE DU FINANCEMENT ADDITIONNEL DU PROJET PAFEN

Lieu : Bujumbura-Mairie- Hôtel Martha

Date : Le 18/08/2023

(A)

| N° | Nom et Prénom | Institution Représentée | Fonction | Provenance | Téléphone /Email | Signature |
|----|---------------------------|-------------------------|---|------------|------------------------------------|-----------|
| 1 | Amb. Vestine NATHIMANA | C.N.C. | Présidente | Buja | vestine.nathimana@gmail.com | |
| 2 | NGOMIRAKIZA Emmanuel | MFPE | PS | Bujumbura | 65184867 ngomirakiza@gmail.com | |
| 3 | NTAKIRUTIMANA JEAN PIERRE | ECONET-LEO | RESPONSABLE INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE | BUJUMBURA | jeanpierre.ntakirutimana@econet.bi | |
| 4 | NIJEBARIKO Hilaire | CBINET | Directeur Technique | BUJUMBURA | hilaire@cbinet.net | |
| 5 | NIHOKUBWAYO Annonciata | JOFT CENTER GROUP | BUSINESS DEVELOPEMENT MANAGER | BUJUMBURA | doctechess@gmail.com | |
| 6 | ZANUSIYEZA Mathieu | BRS | chargé de la surveillance des systèmes de pft | Bujumbura | zamusiyeza@brs.bi | |
| 7 | Kwizera Esperance Athéna | BBS | chef de service commercial et | Buja | athena@bbs.bi | |

| | | | | | | |
|----|--------------------------|-------------|-------------------------|-----------------|--------------------------------------|--|
| 8 | TUYISABE Martin | AJBA | DG | CIBITIKE-HABAJI | 61030223 tuyisabemartin@cyaha.com | |
| 9 | SIBIMANA Assomani | AJB | DG | MURAMVYA | 79351196 sibimana@muramvya.com | |
| 10 | UBAYISHIMIYE Emelyne | A.F.P.A | Secrétaire Générale | NGOZI | 68997408 | |
| 11 | NZOTIHAYA Jean Claude | A.F.P.A | Représentant légal | NGOZI | Nzotihaya@afpa.com 7935742 | |
| 12 | GAMMBARE Josiane | ASJB | Les Membre | BUJUMBURA | 62892494 | |
| 13 | BIGIRIMANA Adèle | WAP-BURUNDI | Représentant légal | KAYANZA | 69228243 | |
| 14 | MANIRANBONA Epimague | AJB | Représentant des Jeunes | BUJUMBURA | 68697245 | |
| 15 | IRIMBARE Clivita Baragwe | AJB | Représentant des Jeunes | NGOZI | 69603330 | |
| 16 | NSABIMANA Alfred | MFPE | chef de service | BUJUMBURA | 79854081 | |
| 17 | NKURUNZIZA Faustin | PAFEN | RSE | Bujumbura | 79403330 | |

| | | | | | | |
|----|----------------------------|-------|----------------------|-----------|--------------------------------------|--|
| 8 | Jean Sacha Barikumutima | CNL | Consultant | Bujya | jeansachab@gmail.com | |
| 9 | NIYONGABO Didac | MPBPF | CT en Sini-Emlaka | (VOT) | niyongabo.didac@yaba.fr | |
| 10 | CIZA Damien | SETIC | Expert Informaticien | Bujya | damienciza@gmail.com | |
| 11 | DUSHIME Noëlla | CNJB | Membre | NGOZI | 68029388 dushime.noella@gmail.com | |
| 12 | NDORICIMPA Felicien | CNJB | Membre du Bureau | GITGA | ndoricimpa.felicien@gmail.com | |
| 13 | KWIZERA ESPERANCE | CNJB | Membre | KAYANZA | 68230975 71481823 | |
| 14 | KWIZERA J-Marie | CNJB | Membre | KAYANZA | 68728800 71448851 | |
| 15 | NIYOKWIZERA Egidio | UTRPE | CT Plurination | BUJUMBURA | 71882420 | |
| 16 | IRAKOZE Yves | CFCIB | communication | BUJUMBURA | 79554015 | |
| 17 | Itangirukaba Jean Estienne | RTNB | Expert Informaticien | BUJUMBURA | 68072105 | |

| | | | | | | |
|----|-------------------------|------------------------|----------------------|-----------|-------------------------------------|--|
| 18 | NIYONKURU Samson | SETIC | Expert Informaticien | Bujumbura | Samnigoro09@gmail.com | |
| 19 | HAYARIMANA JUVENAL | SETIC | Expert Informaticien | Bujumbura | juvénalhayarimanan1999@gmail.com | |
| 20 | NDUWIMANA J. Christian | Membre CNJB | Membre | NGOZI | nduwimana.j@gmail.com | |
| 21 | BIGIRIMANA Apollinaire | ARCF | Chief SE-ETE | Bujumbura | apollinaire.bigir@gmail.com | |
| 22 | Fabien NIYONIZIGUYE | RTNB/ITU | Journaliste | Bujumbura | fabieniziguye@rtnb.rw | |
| 23 | BUBABUBA Livin | RTNB/Radio | Journaliste | Bujumbura | bububinda@gmail.com | |
| 24 | Alan Fabrice NIYONUKIZA | Sasai Fintech/ EcoCash | Operations Manager | Bujumbura | 7222135 alan.niyonukiza@ecash.bi | |
| 25 | BIGIRIMANA Bienvenu | RTNB/TV | Informaticien | Bujumbura | 72766799 bienvenu@figure.net | |

**LISTE DES PARTICIPANTS DANS L'ATELIER DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE
DU FINANCEMENT ADDITIONNEL DU PROJET PAFEN**

Lieu : Bujumbura-Mairie- Hôtel Martha



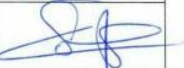

Date : Le 18/08/2023

| N° | Nom et Prénom | Institution Représentée | Fonction | Provenance | Téléphone /Email | Signature |
|----|------------------------|-------------------------|--|--------------------|---|-----------|
| 1 | NSHIMIRIMANA Amouante | MFBPE | DGP | Bujumbura | 67722252 nshanny.308@gmail.com | |
| 2 | KUBWIMANA Eric | BRBS | Transmission Manager | Bujumbura | 71500033 eric@brbs.bi | |
| 3 | CABEUIL Jules | Mediabox | Telecoms | Bujumbura | 79338833 Jules.cabeuil@mediabox.bi | |
| 4 | KANEZA Belise | MEDIABOX | Analyste Fonctionnelle | Bujumbura | 62981340 belise@mediabox.bi | |
| 5 | NDUWAYEZY Beatrix | DN CMP | Membre du Comité Permanent | Bujumbura | 79499234 nduwazyebelise@dnycmp.bi | |
| 6 | NSHIMIRIMANA Révéni | MFBPE/ANCP | Membre du STSS | Bujumbura | 79340093 nshimireni2011@gmail.com | |
| 7 | NDUWAYEZY Claudine | OBR | Directeur | Bujumbura | 61396806 claudine.nduwazy@obr.gov.bi | |
| 8 | BIZIMANA Dieudonné | LUMITEL | FINANCE & Administration | Bujumbura | 61761515 wap.dieudonne@lumitel.co.bi | |
| 9 | BATUNGWANYO Balthazar | MFPTF | Conseiller/SP Membre du Comité Technique du PAFEN | Bujumbura | 71894475 batungwanyi@mfptf.bi | |
| 10 | COYITUMUYE J.M. Vianny | BRB | SCE/Responsable YSA | Bujumbura | imvuyitangye@brb.bi | |
| 11 | SIMZINKAISO Isabelle | SETIC | informaticienne SETIC | Bujumbura | isa.simzika@gmail.com | |
| 12 | BIZUMUREMYI Ferdinand | SETIC | Assistant Technique | Bujumbura | bizumuremyiferdinand@gmail.com | |
| 13 | KIBUKUMANA J. Bosco | ARM P | Cadre juriste Directe/Aff. juridique | Bujumbura | jeanbosco@arm.gov.bi | |
| 14 | DUSHIME Alain Galdas | BRB | Chf Service Stabilité Financière | Bujumbura | 68566204 alaindushime@gmail.com alaindushime@brb.bi | |
| 15 | Denir NESHIMIRIMANA | CFEB | S. GL | Bujumbura | nshimimanadenir@gmail.com | |
| 16 | Jean Louis Gasparini | PAFEN | RAF | Bujumbura Mauis | jeanlouis@pafen.bi | |
| 17 | | | | | | |

**LISTE DES PARTICIPANTS DANS L'ATELIER DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE
DU FINANCEMENT ADDITIONNEL DU PROJET PAFEN**

Lieu : Bujumbura-Mairie- Hôtel Martha

Date : Le 18/08/2023

| N° | Nom et Prénom | Institution Représentée | Fonction | Provenance | Téléphone /Email | Signature |
|----|---------------------------|-------------------------|-------------------------------------|------------|---------------------------------------|---|
| 1 | NAHIMANA Jeseélyne | Wop BURUNDI | Enseignante | KAYANZA | nahimano 627 20973 |  |
| 2 | IN GABIRE Marina Clotilde | BCB | Responsable Apt Monétique & T.R. | BUJUMBURA | 22 20 11 00 marinaclo@bcb.bi |  |
| 3 | KEREMWA Solange | BCB | Responsable Apt Marketing & Com | BUJUMBURA | 22 20 11 29 solange.keremwa@bcb.bi |  |
| 4 | IKAZE Guylain | SETIC | Informaticien | BUJUMBURA | 09 22 06 4 ikazeguylain@martham |  |

Photos de l'Atelier Proprement dite des Consultations des Parties Prenantes



Photos 1-2 : OUVERTURE DE L'ATELIER DE CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES PAR SECRETAIRE PERMANENT DU MINCOTIM



Photos de Présentation du Projet PAFEN Auprès des Participants par le Coordonnateur du PAFEN

Présentation dans le cadre du Financement Additionnel (FA) au par le Spécialiste des Sauvegardes Sociales du PFCIGLI.

Travaux en Groupes Sur l'Atelier de Consultation Publique à Bujumbura Mairie, au 18/08/2023



PHOTO 1 : Groupe de travail 1 a travaillé sur les 8 premières questions de 1-8

LISTE DES PARTICIPANTS DANS L'ATELIER DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE DU FINANCEMENT ADDITIONNEL DU PROJET PAFEN PAR GROUPE DE TRAVAIL 1/91

Lieu : Bujumbura-Mairie- Hôtel Martha

Date : Le 18/08/2023

| N° | Nom et Prénom | Institution Représentée | Fonction | Provenance | Téléphone /Email | Signature |
|----|----------------------------|-------------------------|-------------------------|------------|--|-----------|
| 1 | BIGIRIMANA Adèle | WAP-BURUNDI | V. président | KAYANZA | 69228249 | |
| 2 | KANIRAKUBWA Egnagye | AJBD | Représentant les femmes | Bujya | 68697249 | |
| 3 | IRIMBERE Christa Narcysse | AJTB | Représentant des jeunes | NGOZI | 69609330 | |
| 4 | SAHIMBARE Josiane | XSTB | Les membres | Bujumbura | 62892494 | |
| 5 | NIBAKUNDA Agrippine | AJBD | Chef d'équipe | RUMONGE | 65734063 | |
| 6 | Delphin Juste Ntare uyacya | MFBPE | AI | Bujya | 68555500 | |
| 7 | MOAMBUKIRO FELSPHOEF | OBR | D.T-I | Bujya | 71901160 téléphone: niamukurimo (026) 71901160 | |

| | | | | | | |
|----|--------------------------|-----------|--|-----------------|---|--|
| 8 | NDAYISHIMIYE Bonaventure | PFCIGL | SAS | Bujya | 69324979 ndayishimiye@pfcigl.com | |
| 9 | Ferdinand MUKIRAZIWA | DECTIA | PS | Bujya | 71841961 ferdinand.mukiraziwa@dectia.com | |
| 10 | Jenis NASHIMIRUKANA | CFCIB | S.G. | Bujya | nashimirukana@cfciib.com | |
| 11 | HARIZIMANA Coslague | AR-CT | D.T | Bujya | 69022790 harizimana@ar-ct.com | |
| 12 | NDAYISHIMINE Joseph | BI-SWITCH | Chief de service pour les clients Handicapés | Bujumbura | 71820598 ndayishimine@bi-switch.com | |
| 13 | TUVISABE Martin. | AJBD | DG- | CIBITDKE-NABAYI | 79864444 tuvisabe@ajbd.com | |
| 14 | IBOMUKA Assumani | AJTB | DG | MURAMUYA | 79554444 ibomuka@ajtb.com | |
| 15 | NDAYISHIMIYE Emelyne | A F P A | Secrétaire général | NGOZI | 66987108 | |
| 16 | NZOSIHAJA Jean Claude | A F P A | Représentant Légal | NGOZI | 73945701 | |
| 17 | IKAZE Guylain | SETIC | Informaticien | BUSUMBURA | 6922064 ikaze@setic.com | |



PHOTO 2 : Groupe de travail 2 a travaillé sur les questions de 9-16



PHOTO 3 : Groupe de travail 3 a travaillé sur les questions de 17-25

LISTE DES PARTICIPANTS DANS L'ATELIER DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE DU FINANCEMENT ADDITIONNEL DU PROJET PAFEN PAR GROUPE DE TRAVAIL / 93

Lieu : Bujumbura-Mairie- Hôtel Martha

Date : Le 18/08/2023

| N° | Nom et Prénom | Institution Représentée | Fonction | Provenance | Téléphone /Email | Signature |
|----|-----------------------|-------------------------|---------------------------------------|------------|---|-----------|
| 1 | NSHIMIRIMANA Révéren | MFBPE/BNCHP | Membre du STASS | BUJUMBURA | 79340093 nshimirevezen @email.com | |
| 2 | BATUNGWANAYO Balhazar | MFBPE | Conseiller/SP | BUJUMBURA | 71894445 batungwanayo xoloko.fr | |
| 3 | IRAKOZE Bienvenu | SETIC/PAFEN | Coordinateur | BUJUMBURA | 62500032 | |
| 4 | KATEZA belis | MEDIA BOX | Analyste fonctionnelle | BUJUMBURA | belisa@ mediabox.bi | |
| 5 | CABEUIL Jules | MEDIA BOX | Telecoms Ingénieur. | Bujumbura | Jules.cabeuil @mediabox.bi | |
| 6 | NIJERARIKO Hilaire | CBINET | Directeur Technique | Buya | hilari@cbinet -net | |
| 7 | NDUWAYEZU Béatrice | MFBPE/DICOM | Membre du Comité Permanent (CP) | Bujumbura | 79499234 nduwayezubeatrice @yoloco.fr | |

| | | | | | | |
|----|---------------------------|---------|--|-----------|--|--|
| 8 | KOYITUNGIYE JALINUYE | B.R.B | SCE/Responsable VISA | Bujumbura | 77003004 jmooyizungiyec@brb.bi | |
| 9 | BIGIRIMANA Bienvenu | RTNB/TU | Informatique | Bujumbura | 74766799 bienvenu.big@rtnb.bi | |
| 10 | NIYONKURU Samson | SETIC | Expert Informaticien | Bujumbura | Samson0808 @gmail.com 69677255 | |
| 11 | HAVJARIKANA JUVENAL | SETIC | Expert Informaticien | Bujumbura | juvenc-havjari- krimana1992 @gmail.com | |
| 12 | NDOWIMANA J. christian | CNJB | Membre | NG021 | kingyano@ndowimana.com | |
| 13 | ITANGISHAKA JOHN ESTERICE | RTNB | Expert Informatique | BUJUMBURA | 6802105 itangishaka@rtnb.bi | |
| 14 | INGABIRE MARINA CLARISE | BCB | Responsable Dept Marketing et R | BUJUMBURA | 22201100 marina.ingabire@bcb.bi | |
| 15 | KERENWA Solange | BCB | Responsable Dept Marketing et Comm | BUJUMBURA | 22201100 solange.kerenwa@bcb.bi | |
| 16 | BIZUMANA Dieudonné | ZUMITEL | FINANCE & Administration | Bujumbura | 61761515 vas.dieudonne@zumitel.bi | |
| 17 | NDUWAYEZU Dieudonné | OBR | Directeur -B Finances | Bujumbura | 61396806 dieudonne.nduwayezu@obr.gov.bi | |

| | | | | | | |
|----|------------------|-------|---|-----------|---------------------------------|--|
| 18 | NSABIMANA Alfred | MFPTE | Chef de service au S.P. Communication | Bujumbura | 73854081 nsabimana@fp.gov.bi | |
| 19 | | | | | | |

Annexe 2.2. : Registre des plaintes

| INFORMATIONS SUR LA PLAINTE | | | | | | SUIVI DU TRAITEMENT DE LA PLAINTE | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|---|---|---------------------------|--|-------------------------------------|---|
| No. de plainte | Nom et contact du réclamant | Date de dépôt de la plainte | Description de la plainte | Type de projet et emplacement | Source de financement (prêts, dons, ressources propres, etc.) | Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact) | Date de traitement prévue | Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non) | Plainte résolue (oui / non) et date | Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date |
| | | | | | | | | | | |

Annexe 2.3 : Grille de suivi des plaintes

Période:.....

Sous-projet :

| Plainte | Nombre de Plaintes reçues | Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables | % des Plaintes résolues | % des Plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP | % des Plaintes non résolues | % des Plaintes ayant fait recours | % des Plaintes déferées à la Médiation | % des Plaintes Déférées à la Justice | % des Plaintes parvenues par boîtes à suggestion | % des Plaintes parvenues par courrier électronique/ Boîte à suggestion électronique | % des Plaintes Parvenues par courrier normal | % des Plaintes Parvenues par téléphonique (appel, texto) |
|---------|---------------------------|---|-------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------------------|--|---|--|--|
| | | | | | | | | | | | | |

Annexe 2.4 : Fiche de rapport sur le MGP sensible à l'Exploitation et Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel (EAS/HS)

(A utiliser pour tous les différents comptes rendus qui seront envoyés à la Banque mondiale)

MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

2.4.1. Infos générales de mise en œuvre

Dates

- Date du début de la préparation par l'Unité de Gestion du Projet (UGP):
- Date du début de la révision par la Banque Mondiale (BM) :
- Date du début de la préparation pour la mise en œuvre :
- Date de la mise en œuvre :

Le projet reçoit-il des plaintes : oui/non

Mécanisme des Gestion des Plaintes MGP opérationnel : oui/non

Opérateur du MGP : Unité de Gestion du Projet (UGP)/ agence externe/ Mixte

Que manque-t-il ?

Procédures spécifiques pour la gestion de plaintes Exploitation et Abus Sexuel/harcèlement Sexuel (EAS/HS) : oui/non

Que manque-t-il ?

Langues : Français-Kirundi-Swahili-Anglais ?

Référence au Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP)- Exploitation et Abus Sexuel/harcèlement Sexuel (EAS/HS) dans d'autres instruments de sauvegarde, plans ou documents du projet.

| Instrument/ Plan (date ou séquence) | Description |
|-------------------------------------|-------------|
| | |
| | |

Résumé des actions menées depuis le dernier rapport (au cas où le présent rapport n'est pas le premier)

Zone d'intervention du MGP- Exploitation et Abus Sexuel/harcèlement Sexuel (EAS/HS)

| Collines/communes sur lesquelles le MGP) est opérationnel (Localités avec accès au Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP) | Nombre cible | % |
|---|--------------|---|
| | | |

- Plaintes

| Plaintes | Reçues | En cours de traitement | Résolues |
|--------------------|--------|------------------------|----------|
| Hommes | | | |
| Femmes | | | |
| Batwa hommes | | | |
| Batwa femmes | | | |
| Jeunes filles | | | |
| Jeunes garçons | | | |
| Vulnérables hommes | | | |
| Vulnérables femmes | | | |
| Diverses-NA | | | |
| Total | | | |

2.4.2. Mise en place des différents niveaux du Mécanismes des Gestion des Plaintes (MGP)

| Niveau MGP | Responsable de la mise en œuvre | Responsable de coordination | Responsable supervision |
|------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| | | | |

- Bref résumé sur la mise en place des comités – comment ont été élus les membres, quels ont été les critères
- Il y a-t-il des mécanismes en place pour avoir des feedbacks sur les Points focaux/ membres des comités ?
 - En rapport les plaintes Exploitation et Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel (EAS/HS) les comités n'ont pas le même rôle, mais c'est important de savoir s'il le comité (à ce niveau) à designer ou pas un PF Violences Basées sur le Genre (VBG).

Comités mis en place

| Comité | Adresse physique | Composition | Nombre cible | Nombre de Plaintes résolues | Nombre de plaintes non résolues |
|---|------------------|-------------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Comité de médiation | | | | | |
| Comité national | | | | | |
| Comité communal /provincial si c'est le cas | | | | | |
| Comité Collinaire | | | | | |
| Comité Communautaire | | | | | |
| TOTAL | | | | | |

- **Spécifier** s'il y a des représentants des groupes vulnérables à chaque niveau dans la composition des comités
- **Expliquer** combien de plaintes sont remontées aux niveaux supérieurs et pourquoi ?
- **Est-ce que les comités ont** désignés un PF Violences Basées sur le Genre (VBG) : Oui/ non
 - I. Si oui, qui ?
 - II. Fonctions/Responsabilités des PF : qui fait l'enregistrement de la plainte, et comment le fait, le système de protection de données, le référencement, etc.
 - III. La manière d'interagir avec l'équipe de l'Unité de Gestion du Projet (UGP)

2.4.3. Outils de diffusion de l'information

| Outil | Groupe Cible | Informations fournies | Fréquence distribution/ publication | Nombre de plaignants utilisateurs de l'outil | Évaluation de l'efficacité de l'outil |
|-------|--------------|-----------------------|-------------------------------------|--|---------------------------------------|
| | | | | | |

Observations :

Défis ou contraintes :

Recommandations :

2.4.4. Séances de sensibilisation

Nombre de séances réalisées et Fréquence des séances :

| Date | Lieu | Nombre de participants | % Femmes | % Batwa | Spécifier la participation d'autres groupes vulnérables |
|------|------|------------------------|----------|---------|---|
| | | | | | |

Principales questions/considérations posées par groupe

| Date et Lieu | Groupe | Question | Réponse fournie |
|--------------|--------|----------|-----------------|
| | | | |
| | | | |

2.4.5. Étapes du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

| Étape | Responsable | Observation |
|--|-------------|-------------|
| 1. Réception et enregistrement de la plainte | | |
| 2. Tri et traitement des plaintes | | |
| 3. Référencement des survivantes | | |
| 4. Vérification et action | | |
| 5. Suivi-évaluation | | |
| 6. Retour d'information | | |
| 7. Clôture de la plainte et archivage | | |
| 8. Remontée de l'information | | |

1. Spécifier s'il y a un processus séparé pour les questions plus complexes
2. Spécifier quel est le processus pour la retranscription, la remontée de l'information et la coordination entre les différents niveaux et chaînes de communication du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

2.4.5.1. Canaux de réception

| Canal | Nb de Plaintes Reçues | Nb de plaintes reçues de façon anonyme | Désagrégées par Groupe (%) | Type de plainte |
|-----------------------------|-----------------------|--|----------------------------|-----------------|
| Téléphone | | | | |
| Orale | | | | |
| Point Focal VBG Comité | | | | |
| Fournisseur de services VBG | | | | |
| Boîte à suggestion | | | | |

- Le MGP est-il accessible, fonctionnel, crédible, les gens n'ont-ils pas peur des représailles ?
- Quelles sont les mesures en place pour éviter les discriminations ?
- Les plaintes sont-elles en effet reçues et traitées ?
- Les portes d'entrée identifiées sont sûres et accessibles aux femmes et aux groupes vulnérables ?
- Comment est garanti l'anonymat ?

2.4.5.2. Enregistrement

Sous quel format est la base de données (i.e. physique, électronique) :

Comment est fait l'enregistrement et le suivi des plaintes ?

Fiche d'enregistrements

- i. Informations sur les catégories de plaintes enregistrées
- ii. Il y a-t-il un classement par priorité pour la résolution ?

2.4.5.3. Traitement et Tri

Plaintes par catégorie

| Comité | Type de Plainte A | Type de Plainte B | Type de Plainte C |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| Comité de médiation | | | |
| Comité national | | | |
| Comité communal/provincial si c'est le cas | | | |
| Comité Collinaire | | | |
| Comité Communautaire | | | |

Délai de traitement :

- Type de Plainte A
 - Type de Plainte B
 - Type de Plainte C
- Quelle est la structure mise en place pour les questions plus complexes qui ne peuvent pas être traitées de manière unilatérale ?

2.4.5.4. Vérification et Action

- Comment les données sur les plaintes sont-elles analysées ?
- Combien d'investigations ont été menées ? Comment sont-elles menées ?
- Comment les processus sont-ils modifiés pour éviter que les plaintes ne se reproduisent ?
- Observations sur comment ça se passe, quels ont été les principales défis ou contraintes rencontrées et solutions proposées

2.4.5.5. Suivi-évaluation

- Observations sur comment ça se passe, quels ont été les principales défis ou contraintes rencontrées et solutions pour un bon suivi-évaluation.

2.4.5.6. Retour d'information

- Observations sur comment ça se passe, quels ont été les principaux défis identifiés et solutions.
- Comment informer les plaignants des décisions prises à chaque niveau et par chaque comité dans le Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP) ?

2.4.5.7. Clôture et archivage

- Observations sur comment ça se passe, quels ont été les principales défis ou contraintes rencontrées et solutions proposées pour améliorer

2.4.6. Plaintes Reçues et Résolutions

a. Plaintes reçues par catégorie

| Plaintes | Nombre de plaintes Reçues | % du total de plaintes | Type de plainte |
|--------------|---------------------------|------------------------|-----------------|
| Hommes | | | |
| Femmes | | | |
| Batwas H/F | | | |
| Divers/NA | | | |
| Total | | | |

b. Plaintes reçues et Résolutions

| Type de Plainte | Nombre de Plaintes reçues | Nombre et % de plaintes résolues | Nombre et % de plaignants satisfaits | Nombre et % de recours |
|-----------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

c. Liste des Plaintes Reçues

| Plaignant | Description de la Plainte | Investigation ou enquête faite | Résolution Faite | Pas de Résolution et pourquoi | Transfert au Tribunal ou à la police | Jugement fait |
|-----------|---------------------------|--------------------------------|------------------|-------------------------------|--------------------------------------|---------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

d. Plaintes liées à l'Exploitation et Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel (EAS/HS)

| Forme EAS/HS | Canal | Prise en charge médicale | Prise en charge psychologique | Prise en charge juridique /judiciaire | Résultat de la vérification | Signalement de la plainte à la justice |
|--------------|-------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|--|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

2.4.7. Femmes et Groupes Vulnérables

- Comment est-ce que les femmes et les groupes vulnérables sont pris en compte dans le Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP) ?
- iii. Est-ce qu'on leur a demandé leurs préférences par rapport aux prescriptions du MGP ?
 1. Ex : Quels mécanismes ont-ils déjà l'habitude d'utiliser ? A qui parlent-ils déjà au niveau local/ communautaire ? Quelles sont les potentielles barrières qu'ils rencontrent pour avoir accès au MGP ?
- iv. S'il y a des consultations publiques, comment est-ce que l'on garantit que les femmes et les groupes vulnérables comprennent ce qui est en train d'être discuté et comment communiquent-ils leurs opinions ?
 1. Quelles sont les méthodes utilisées ? (Groupes ou points focaux, études, évaluations, ONG, etc.)
 2. Est-ce qu'ils ont été consultés en groupes séparés ?
 3. Est-ce que les consultations ont été amenées par personne de même sexe ?
- v. Est-ce que des mesures sont prises afin de garantir que les groupes vulnérables ont accès au Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP) ? (Ex : dates, horaires, locaux spécifiques) Si oui, lesquelles ? Si non, pourquoi ?
- vi. Comment est-ce qu'on leur informe sur le Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP) ? (Médias, dans quelle langue, affiches, etc.)
- vii. Il y a-t-il des représentants de ces groupes dans les comités du Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP) ?
- viii. Comment peut-on vérifier la vraie participation des groupes vulnérables tant dans les séances de sensibilisation que dans les différents comités ?
Comment sont recueillies les informations sur les groupes vulnérables ? (E.g. formulaire, en posant la question verbalement, etc.)

2.4.8. Commentaires reçus

- a) Comment sont reçus les feedbacks des populations ? À quelles occasions, par quels moyens et à quelle fréquence ?
- b) Est-ce que les gens utilisent le mécanisme aussi pour ça ?
- c) Quelle est la réponse donnée à ces commentaires ou suggestions données ?

2.4.9. Évaluation Générale du Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP)

Fréquence de l'évaluation de la mise en œuvre du MGP :

Indicateurs :

Questions à considérer :

1. Il y a une très grande différence de nombre de niveaux : il faudrait faire une évaluation pour voir s'il est plus intéressant d'harmoniser cela et combien de niveaux seraient le plus efficace selon le contexte burundais

2. Il serait intéressant d'avoir des feedbacks sur les points focaux et représentants (voir comment ce serait possible en prenant en considération les différentes dynamiques de pouvoir)
3. Sommes-nous certains que les outils de diffusion d'information et de réception sont les meilleurs que nous pouvons offrir ?
4. Est-ce qu'on a demandé aux populations si ça marche ou quels seraient leurs outils préférés ?
5. Est-ce qu'on a demandé aux bénéficiaires en rapport les canaux de signalement ?
6. Et en rapport la connaissance et accessibilité des services d'assistance aux survivantes : Exploitation et Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel (EAS/HS) ?
7. Est-ce qu'on peut présumer que simplement par le fait de ne pas avoir de recours c'est tout bon ?
8. Comment pouvons-nous évaluer si les gens se sentent à l'aise pour porter plainte ?
9. Comment pouvons-nous évaluer l'objectivité du Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP) ?
10. Est-ce qu'on fait des séances communautaires d'évaluation du Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP) ?
11. Est-ce qu'il y a la possibilité de mener des évaluations non-programmées ?
12. À quelle vitesse/ avec quelle facilité arrivons-nous à adapter le mécanisme aux nécessités du projet ?

➤ **Graphiques**

- Nombre de plaintes et résolutions
- Outils d'information
- Canaux de réception
- Catégories de plaignants
- Types de plaintes

13. Informations manquantes et questions sur le Mécanisme des Gestion des Plaintes (MGP) ?

Conclusion et recommandations

- Identification des principales difficultés, des justificatives pour les retards, des suggestions d'amélioration et une estimative de quand espérer des meilleurs indicateurs (par ex : taux de participation, accessibilité, etc.)
- Prochaines étapes avec deadline

Annexe 5 - Exemple de check-list pour l'évaluation du MGP

1. Le projet invite-t-il à faire part de ses réactions et de ses griefs ?
 - a. Oui
 - b. Non
2. L'organisation dispose-t-elle d'une politique écrite de règlement des griefs ?
 - a. Oui
 - b. Non
3. Le mécanisme de redressement des griefs présente-t-il les caractéristiques suivantes ?
 - a. Une définition complète de tous les types de retour d'information qui peuvent être reçus
 - i. Oui
 - ii. Non
 - b. Une procédure claire et compréhensible pour fournir un retour d'information et/ou déposer un grief
 - i. Oui
 - ii. Non
 - c. Une déclaration indiquant qui est responsable de la gestion du retour d'information et des griefs.
 - i. Oui
 - ii. Non
 - d. Procédures d'enquête et de résolution des griefs en fonction de leur gravité et de leur complexité
 - i. Oui
 - ii. Non
 - e. Un système permettant de tenir les plaignants informés par le biais d'une mise à jour de l'état de la situation
 - i. Oui
 - ii. Non
 - f. Un système d'enregistrement du retour d'information, des griefs et des résultats
 - i. Oui
 - ii. Non
 - g. Procédures de protection de la confidentialité des plaignants
 - i. Oui
 - ii. Non
 - h. Procédures de traitement des plaintes anonymes
 - i. Oui
 - ii. Non
 - i. Procédures de traitement des allégations de violence fondée sur le sexe, d'exploitation et d'abus sexuels et de harcèlement sexuel
 - i. Oui
 - ii. Non

4. Le recours effectif aux griefs est-il soutenu par des déclarations de la direction du projet ?
 - a. Oui
 - b. Non
5. Un responsable senior est-il chargé de la mise en œuvre du mécanisme de règlement des griefs ?
 - a. Oui
 - b. Non
6. Existe-t-il un manuel des griefs à l'intention du personnel ?
 - a. Oui
 - b. Non
7. La politique et les procédures de règlement des griefs sont-elles communiquées à l'ensemble du personnel ?
 - a. Oui
 - b. Non
8. Les ressources financières allouées au mécanisme de réclamation sont-elles suffisantes pour assurer son bon fonctionnement ?
 - a. Oui
 - b. Non
9. Existe-t-il un personnel adéquat - en termes d'effectifs et de compétences - auquel sont attribués des rôles dans la résolution des griefs ?
 - a. Oui
 - b. Non
10. Le personnel de première ligne dispose-t-il d'instructions spécifiques sur la manière de traiter ou de renvoyer les griefs ?
 - a. Oui
 - b. Non
11. L'organisation assure-t-elle la formation du personnel à la gestion des griefs ?
 - a. Oui
 - b. Non
12. Un examen interne est-il effectué lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la réponse initiale de l'organisation ?
 - a. Oui
 - b. Non
13. Les réexamens sont-ils effectués par un agent plus expérimenté que l'agent responsable du dossier initial ?
 - a. Oui
 - b. Non
14. Les utilisateurs sont-ils informés de la manière dont ils peuvent soumettre un retour d'information ou un grief ?
 - a. Oui
 - b. Non

15. Une brochure d'information sur le mécanisme de réclamation est-elle mise à la disposition des utilisateurs ?
 - a. Oui
 - b. Non
16. Des formulaires de retour d'information ou de réclamation sont-ils mis à la disposition des utilisateurs ?
 - a. Oui
 - b. Non
17. Les formulaires de réclamation ou les panneaux sont-ils affichés de manière visible et facilement accessible ?
 - a. Oui
 - b. Non
18. Existe-t-il une ligne d'assistance téléphonique ou un numéro vert pour les retours d'information et les doléances ?
 - a. Oui
 - b. Non
19. Les coordonnées du personnel chargé de recevoir les commentaires et les griefs sont-elles publiées et affichées publiquement ?
 - a. Oui
 - b. Non
20. Le site web de l'organisation contient-il des informations sur la gestion des griefs ?
 - a. Oui
 - b. Non
21. Les informations sur la gestion des griefs sont-elles disponibles dans les langues locales ?
 - a. Oui
 - b. Non
22. Les informations sur la gestion des griefs sont-elles accessibles aux personnes qui ne savent ni lire ni écrire ?
 - a. Oui
 - b. Non
23. Les utilisateurs ont-ils la possibilité de soumettre un retour d'information/des doléances ?
 - a. Verbalement/en personne, par exemple auprès d'un point focal du mécanisme de règlement des griefs dans un établissement physique ?
 - b. Par lettre (courrier) ?
 - c. Par téléphone ?
 - d. Caisse des boîtes à suggestions fermées ?
 - e. Par courrier électronique /Boîte à suggestion électronique ?
 - f. Via un formulaire en ligne sur un site web ?
 - g. Par l'intermédiaire d'une application pour tablette ou smartphone ?
 - h. Via les médias sociaux (par exemple Facebook, Twitter)
 - i. Par SMS, y compris WhatsApp ?

- j. Par l'intermédiaire d'une boîte de réclamation ?
24. Une assistance est-elle disponible pour les utilisateurs qui ont besoin d'aide pour soumettre un retour d'information ou une réclamation ?
- Oui
 - Non
25. Le mécanisme de réclamation est-il accessible gratuitement ?
- Oui
 - Non
26. Les utilisateurs doivent-ils créer un profil ou s'enregistrer avant de déposer une plainte en ligne ?
- Oui
 - Non
27. Les utilisateurs sont-ils assurés de la confidentialité ?
- Oui
 - Non
28. Les utilisateurs sont-ils informés de la possibilité de déposer des plaintes de manière anonyme ?
- Oui
 - Non
29. Les utilisateurs sont-ils informés de la procédure d'appel ?
- Oui
 - Non
30. Tous les retours d'information et les griefs sont-ils enregistrés ?
- Oui
 - Non
31. Les retours d'information et les griefs sont-ils enregistrés dans un système de gestion des cas ?
- Oui
 - Non
32. Les demandes de renseignements, les suggestions et les recommandations sont-elles enregistrées ?
- Oui
 - Non
33. Tous les résultats et toutes les réponses aux retours d'information et aux griefs sont-ils enregistrés ?
- Oui
 - Non
34. Des normes de performance ont-elles été mises en place pour le traitement des retours d'information et des griefs ?
- Oui
 - Non
35. L'accusé de réception est-il envoyé dans les délais impartis ?
- Oui

- b. Non
- 36.** Les griefs sont-ils censés être résolus dans un délai déterminé ?
 - a. Oui
 - b. Non
- 37.** Des rapports intermédiaires ou d'avancement sont-ils soumis dans un délai déterminé ?
 - a. Oui
 - b. Non
- 38.** Existe-t-il un système de contrôle de la qualité pour :
 - a. Vérifier si tous les griefs ont été traités ou abordés ?
 - b. Vérifier si tous les aspects d'un grief ont été traités ?
 - c. Vérifier si toutes les mesures de suivi nécessaires ont été prises ?
 - d. Vérifier que les problèmes sous-jacents ont été identifiés et traités ?
- 39.** Une personne est-elle chargée d'identifier les tendances et les causes sous-jacentes des griefs ?
 - a. Oui
 - b. Non
- 40.** Des rapports internes sont-ils régulièrement établis à l'intention de la direction sur le retour d'information et les griefs ?
 - a. Oui
 - b. Non
- 41.** L'un des principaux indicateurs de performance de l'organisation (ou le cadre de résultats au niveau du projet) est-il lié à la résolution des griefs ?
 - a. Oui
 - b. Non
- 42.** Existe-t-il une procédure ou un mécanisme permettant de recueillir le degré de satisfaction et d'autres informations en retour auprès des plaignants après la clôture de leur dossier ?
 - a. Oui
 - b. Non
- 43.** Les rapports sur le retour d'information et les griefs contiennent-ils des données sûres :
 - a. Le nombre de retours d'information ou de griefs reçus ?
 - b. Le respect des normes de performance ?
 - c. Les questions soulevées dans les retours d'information et les griefs ?
 - d. Les tendances en matière de retour d'information et de griefs au fil du temps ?
 - e. Les profils des plaignants (par exemple, le sexe, l'âge et le handicap) ?
 - f. Mesures correctives justifiées ou non ?
 - g. La réparation effectivement apportée ?
 - h. Recommandations/stratégies visant à prévenir ou à limiter les récurrences à l'avenir ?
- 44.** Les rapports sur le retour d'information et les griefs sont-ils rendus publics périodiquement ?
 - a. Oui
 - b. Non

Annexe 6 - Fiches relatives aux plaintes d'EAS/HS

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

Formulaire de réception des plaintes liées À L'EAS/HS (partie 1)

Instructions :

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

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

Nom du/de la plaignant(e) :

Code de la plainte :

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

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

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

Oui

Non

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

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

Formulaire de réception des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (partie 2)

Instructions :

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

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

Partie A :

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

Oui Non

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

Oui Non

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

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

Partie B :

- Date de la réception de la plainte (jour, mois, année) :
- Code de la plainte :
- Âge et sexe du/de la victime :
- Fille (<18)
- Femme (>=18)
- Garçon (<18)
- Homme (>=18)
- Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :
- Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu , Inconnu
- Nom(s) : _____
- Fonction(s), si connue(s) : _____

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

Oui

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

- Personnel d'entreprises congolaises ou sous-traitantes
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitantes
- Personnel de la mission de contrôle.
- Personnel UGP
- Personnel sécurité (gardiennage, FARDC, Police, etc.)
- Inconnu
- Autres

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

L'identité des témoins le cas échéant :

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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

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

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

Oui Si possible, identifier qui ? _____

Non

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

SI OUI, préciser les services reçus :

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

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

SI OUI, préciser les services reçus :

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

Autres observations pertinentes du prestataire :

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

Exemplaire 3 : Fiche de consentement des plaintes liées à l'EAS/HS (pour les non-victimes)

Formulaire de consentement pour la divulgation des informations

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

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

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

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

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

| |
|---|
| <p>L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e) : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p><i>(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)</i></p> |
|---|

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

| |
|---|
| <p>L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e) : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> <p><i>(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)</i></p> |
|---|

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

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

Code de l'agent : _____ **Date :** _____

Nom du/de la plaignant(e) : _____

Numéro de contact : _____

Adresse : _____

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

Formulaire de vérification des faits

Instructions :

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

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

Nom de l'auteur présumé (si connu) :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

- Personnel d'entreprises congolaises ou sous-traitantes
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitantes
- Personnel de la mission de contrôle.
- Personnel UGP
- Personnel sécurité (gardiennage, FARDC, Police, etc.)
- Inconnu
- Autres

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

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

Oui Non Vérification en cours

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

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

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

SI OUI, préciser les services reçus :

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

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

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux
 Psychosociaux
 Juridiques
 De sûreté/sécurité
 Autres Veuillez spécifier :

Date de clôture de la vérification :

Date de notification du gestionnaire de l'auteur présumé :

Nom du gestionnaire :

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

Notification de la mise en œuvre des actions reçues : Oui Non

Date de la réception :

Action adoptée :

Aucune action/sanction
 Blâme

- Réprimande
- Mise à pied
- Licenciement avec préavis
- Licenciement sans préavis
- Autres actions Veuillez préciser :
- Mise en œuvre de l'action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable

Date de la vérification :

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

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

(Ajouter des pages si nécessaire.)

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