

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

SECRETARIAT GENERAL

REPUBLIQUE DU MALI

Un Peuple - Un But - Une Foi

Projet pour l'Amélioration de la Qualité et des Résultats de l'Education Pour Tous au Mali
(MIQRA), 2021-2027

MANUEL DE GESTION DES PLAINTES Y COMPRIS VBG/EAS/HS

MAI 2025

TABLE DES MATIERES

I.	GENERALITES.....	3
1.1.	Contexte et Justification.....	3
1.2.	Clarification des concepts clés.....	5
II.	PRESENTATION DU PROJET	8
III.	Objectif(s) DU MANUEL	13
IV.	METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MANUEL	13
V.	OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	13
VI.	PREMIERE PARTIE : GESTION DES PLAINTES DES POPULATIONS AFFECTEES DANS LES ZONES D'INTERVENTION DU PROJET	14
6.1.	Introduction.....	14
6.2.	Types de plaintes	14
6.3.	Caractéristiques et principes du mécanisme	15
6.4.	Les comités de gestion des plaintes et des doléances	16
6.4.1.	Composition des comités de gestion des plaintes (7 membres).....	17
6.5.	Démarche pour la gestion des plaintes y compris les plaintes liées aux VBG/EAS/HS 19	
6.5. 1.	Les étapes de traitement des plaintes sont :	19
6	DEUXIEME PARTIE : GESTION DES PLAINTES DES CONSULTANTS ET DES PRESTATAIRES DU PROJET MIQRA	36
7.1	Introduction	36
7.2	La gestion des plaintes des consultants	36
6.5	La gestion des plaintes des prestataires.....	37
7	CONCLUSION.....	38
8	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	38
9	ANNEXES	39

I. GENERALITES

1.1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Face aux défis d'une éducation et d'une formation professionnelle de masse, inclusive et de qualité, le Gouvernement du Mali a adopté en 2019, le Programme décennal de Développement de l'Education de deuxième génération (PRODEC2) 2019-2028, et son Plan d'Actions Pluriannuel Budgétisé (PAPB) 2019-2022.

Ce programme a été endossé par les partenaires techniques et financiers du secteur de l'Education en 2019. Il s'articule autour de cinq axes de reformes majeurs, que sont : (i) l'amélioration de l'efficacité interne et externe du système éducatif ; (ii) l'amélioration de la formation et de la gestion des enseignants ; (iii) la promotion de l'accès équitable et inclusif à une éducation de qualité pour tous ; (iv) le renforcement de la gouvernance du secteur ; (v) le renforcement de la résilience du secteur et vise à assurer le droit des citoyens à une éducation et formation de qualité à travers un système éducatif inclusif, mieux adapté, cohérent et fonctionnel. Cette vision est conforme aux engagements nationaux et internationaux du Mali à travers notamment le Cadre Stratégique pour la Relance Économique et le Développement Durable (CREDD) 2019-2023, l'agenda 2030 pour l'Éducation et l'agenda 2063 de l'Union africaine.

En dépit des résultats encourageants obtenus ces dernières années et des efforts constants du Gouvernement, d'énormes défis persistent en ce qui concerne la qualité de la prestation de l'éducation, l'équité et la gestion globale du secteur. Plusieurs études et évaluations : Rapport d'Etat du Système Educatif (RESEN 2017), Rapport de la résilience en éducation du Mali en 2014, Rapport d'Etude Risque et Vulnérabilité en 2016, Rapport d'Etude Diagnostique au Question Enseignante du Mali en 2015, Rapport d'Evaluation du PRODEC 1 en 2016, Etude sur les contraintes et mises en œuvre des biens et des services en 2014. Rapport Etude Diagnostique de la scolarisation des filles en 201 ? Rapport du contrôle physique des élèves en entre autres ont montré que certains des indicateurs d'éducation du Mali restent parmi les plus bas de la sous-région, se manifestant notamment à travers : (i) l'accès insuffisant et inéquitable aux enseignements fondamental et secondaire, en particulier pour les filles et les populations défavorisées ; (ii) la faible qualité de l'éducation, comme en témoignent les faibles résultats d'apprentissage ; et (iii) la faible gouvernance du secteur.

Au-delà de ces nombreux défis, la mise en œuvre du PRODEC 2 reste confrontée à la persistance de la crise sécuritaire, politique et institutionnelle, ainsi qu'à l'apparition d'une crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19 à compter de mars 2020.

Au regard des nombreux défis susmentionnés et conformément au Cadre de coopération des Nations Unies pour le développement durable (UNSDCF Mali) pour la période 2020 – 2024, notamment dans sa dimension « développement du capital humain », la Banque mondiale et le Partenariat Mondial pour l'Education ont décidé de poursuivre leurs appuis au secteur à travers la

préparation et le financement du Projet d'amélioration de la qualité et des résultats de l'éducation pour tous au Mali (MIQRA, P164032).

Le MIQRA s'inscrit parfaitement dans le cadre du Programme Décennal de Développement de l'Education et de la Formation Professionnelle de deuxième génération (PRODEC2).

D'un montant cumulé de 140,7 millions de dollars, le MIQRA est financé par un crédit/ don de l'IDA de 80 millions de dollars et par trois subventions du Partenariat Mondial pour l'Education de montants respectifs de 44,78 millions de dollars pour la mise en œuvre du programme sectoriel de l'éducation, 9,14 millions de dollars pour le financement accéléré ordinaire et 6,78 millions de dollars pour le financement accéléré COVID-19. Il (le MIQRA) sera mis en œuvre sur une période allant de 2021 à 2027 en utilisant un instrument de prêt de financement de projets d'investissement avec des conditions basées sur la performance.

L'objectif de développement du projet est d'améliorer les résultats d'apprentissage dans les premières classes du primaire dans les zones ciblées, de promouvoir l'accès des filles au premier et au second cycles de l'enseignement secondaire dans les zones mal desservies et d'améliorer la gouvernance du système éducatif.

Il sera mesuré par les indicateurs de résultats suivants: (i) proportion d'élèves de deuxième année qui possèdent au moins les compétences d'alphabétisation minimales requises dans les domaines ciblés (ventilées par sexe); (ii) proportion d'élèves de deuxième année qui ont au moins les compétences minimales requises en calcul dans les domaines ciblés (ventilées par sexe); (iii) taux de transition du primaire au premier cycle du secondaire pour les filles; (iv) taux de transition du premier au deuxième cycle du secondaire pour les filles; (v) proportion d'établissements privés d'enseignement secondaire qui satisfont aux normes minimales établies; et (vi) bénéficiaires directs du projet (dont pourcentage de femmes).

Le projet devrait bénéficier directement à plus de 4 millions de personnes, y compris des élèves fréquentant les écoles bénéficiaires ciblées et des enseignants des écoles maternelles, fondamentales et secondaire à travers ses cinq composantes :

- La composante 1 améliorera la qualité des enseignements fondamental et secondaire en soutenant directement un ensemble d'interventions visant à améliorer les conditions d'enseignement et d'apprentissage inadéquates.
- La composante 2 s'attaquera aux défis critiques du faible taux d'inscription, de transition et de rétention des filles dans le second cycle du fondamental et le secondaire, ainsi qu'à l'augmentation du nombre de jeunes non scolarisés.
- La composante 3 appuiera les mesures de réponse du secteur de l'éducation à la pandémie de COVID-19 et améliorera la résilience du système éducatif dans un contexte décentralisé.

- La composante 4 permettra de fournir une réponse immédiate à une crise ou urgence éligible compte tenu du contexte fragile du pays.
- La composante 5 renforcera la capacité institutionnelle et les systèmes de suivi et d'évaluation, y compris le respect des conditions convenues fondées sur la performance, grâce à une assistance technique soigneusement sélectionnée et à des activités de renforcement des capacités.

En vue de permettre une exécution optimale du projet, il est prévu notamment, la mise en place d'une Unité de Gestion de projet (UGP) qui travaillera en soutien aux services techniques centraux et déconcentrés à consolider et faciliter la mise en œuvre de leurs plans d'actions annuels et plans de travail respectifs.

1.2. CLARIFICATION DES CONCEPTS CLES

Acquisition de terre : Est le processus par lequel une personne est obligée par l'Etat ou une agence publique de céder tout ou partie de la terre qu'elle possède à la propriété et à la possession de cette agence, à des fins d'utilité publique moyennant finance.

Appréciation : désigne le fait d'évaluer une situation donnée ou analyser ce que l'on en perçoit.

L'exploitation sexuelle (ES): Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique ;

Les abus sexuels ou atteinte sexuelle (AS) : Toute intrusion physique à caractère sexuel, effective ou menacée, commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion. Le terme atteinte sexuelle (ou abus sexuel) est un terme générique englobant un certain nombre d'actes, dont le viol et l'agression sexuelle/Harcèlement Sexuel :

Le harcèlement sexuel (HS) : Toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique importun à connotation sexuelle ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'il crée à l'encontre de cette dernière une situation intimidante, hostile, dégradante, humiliante ou offensante. Il peut s'agir d'avances sexuelles ou de demandes de faveurs sexuelles déplacées, formulées via des canaux de communication en ligne ou mobiles, ou bien en personne.

Approche centrée sur les survivant(es) : L'approche centrée sur les survivant(es) place les choix et les besoins des survivant/es au centre des processus décisionnels, des procédures de gestion des plaintes et autres activités entreprises, tel que le référencement vers les services de prise en charge. Une telle approche permet de

- Créer un environnement favorable, digne et protecteur pour les survivant(es) ;
- S'assurer que le consentement éclairé des survivant(es) est systématiquement obtenu ;
- Respecter leurs droits, souhaits et choix ;
- Maintenir la confidentialité à tout moment ;
- Préserver l'intégrité morale et physique des survivant(es) tout au long du processus de gestion des plaintes

Approche centrée sur le bien-être des enfants et le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant

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

Corruption : consiste à « offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne.

Date butoir : Date d'achèvement du recensement et de l'inventaire des biens des personnes touchées par le projet. Les personnes qui occupent la zone du projet après la date butoir n'ont pas droit à une indemnisation et/ou une aide à la réinstallation. De même, les actifs fixes (constructions, cultures, arbres fruitiers, parcelles boisées, etc.) établis après la date d'achèvement de l'inventaire des biens, ou une autre date fixée d'un commun accord, ne donneront pas lieu à indemnisation.

Doléances : sont des requêtes adressées par un tiers aux responsables (autorités, responsables) essentiellement pour faire des remarques, ou pour exprimer un souhait.

Erreur : est une violation non intentionnelle du programme ou des règles. Les erreurs officielles sont dues aux erreurs du personnel et les erreurs des clients surviennent lorsque des clients donnent par mégarde des informations incorrectes.

Expropriation de terres : Processus par lequel une administration publique, généralement en échange d'une indemnisation, amène un individu, un ménage ou un groupe communautaire à renoncer aux droits sur la terre qu'il occupe ou utilise d'une autre façon.

Fraude : est une action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.

Groupes vulnérables : Personnes qui, de par leur sexe, appartenance ethnique ou âge, du fait d'un handicap physique ou mental, parce qu'elles sont économiquement défavorisées ou encore en raison de leur statut social, risquent d'être plus affectées que d'autres par une réinstallation et de

ne pas être pleinement à même de se prévaloir ou de bénéficier d'une aide à la réinstallation et des avantages connexes en termes de développement.

Indemnisation : Paiement en espèces ou en nature au titre d'un bien ou d'une ressource affectée par un projet, ou dont l'acquisition est faite dans le cadre d'un projet, au moment où son remplacement s'avère nécessaire.

Mécanisme de gestion des plaintes : C'est un processus communautaire non judiciaire de règlement de différends à l'amiable, à travers lequel les bénéficiaires des actions du projet MIQRA déposent un grief (*réclamation, doléances, plainte, appréciations*) et reçoivent une réponse à leurs préoccupations. C'est donc une pratique de recevoir les plaintes, traiter et donner une réponse aux réclamations dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire toutes les parties (plaignants et projet par exemple). C'est également un ensemble de procédures simples et rapides qui donnent accès aux bénéficiaires à un moyen sûr de faire entendre leurs plaintes dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du projet. Le système de gestion des griefs ou plaintes du projet MIQRA repose essentiellement sur quatre critères :

- **Transparence** (processus largement partagé et accepté par les parties prenantes) ;
- **Sécurité** (aucune menace ne pèse sur les plaignants) ;
- **Accès équitable** (au besoin, toute personne qui le désire, sans discrimination aucune, peut accéder au mécanisme défini pour transmettre sa plainte et attendre la réponse ;
- **Rapidité et adaptation culturelle :** Un bon système de gestion des plaintes doit être culturellement adapté et rapide (pas plus de 30 jours entre l'enregistrement et la résolution).

Parties prenantes : Toute entité (personne, groupe, organisation, institution) concernée et potentiellement affectée par un projet ou en mesure d'influer sur un projet.

Personnel : Le personnel est l'ensemble des individus qui apportent leur travail dans le cadre d'un contrat de travail en contrepartie d'une rémunération versée par l'employeur.

Personne affectée par un projet : Toute personne qui, du fait de la mise en œuvre d'un projet, perd le droit de posséder, d'utiliser ou de tirer autrement avantage d'une construction, d'un terrain (résidentiel, agricole ou de pâturage), de cultures arbustives et autres annuelles ou pérennes, ou de tout autre bien fixe ou meuble, que ce soit en totalité ou en partie, à titre permanent ou temporaire et de quelque droit de propriété que ce soit : formel ou non formel.

Plainte : On entend par plainte, toute doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales, sur les sites de mise en œuvre des projets ou dans le cadre de la réalisation des activités de développement. Aussi, exprime-t-elle la préoccupation ou l'insatisfaction d'un individu ou d'un groupe d'individus à propos d'un comportement jugé inacceptable. On distingue plusieurs types de plaintes notamment les :

- **plaintes opérationnelles** qui sont liées à la mise en œuvre des activités ;
- **plaintes plus sensibles** ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de droit, violence basée sur le genre (VBG);
- **plaintes anonymes** : une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des plaintes.

Plaignant ou Plaignante est la personne ou groupe de personnes qui dépose une plainte.

Partie visée par la plainte est la personne physique ou morale présumée être l'auteur d'une infraction ou d'une faute mineure ou grave.

Plan d'actions de réinstallation (PAR) : Document dans lequel un promoteur de projet ou une autre entité responsable définit les procédures et mesures qu'il ou elle entend suivre et prendre en vue d'atténuer les effets négatifs, d'indemniser les pertes et de procurer des avantages en termes de développement aux personnes et communautés affectées par son Projet d'investissement.

Réclamation est une action de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit. Une réclamation indique en fait deux écarts :

- la présence d'une non-conformité ou un décalage entre qualité attendue et qualité perçue ;
- l'absence de contrôle qualité ou en tout cas la non-détection de cette anomalie par le prestataire.

Témoin : est une personne qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement.

Procédure de conciliation :

Procédure par laquelle les parties en désaccord tentent de rapprocher leurs points de vue, en faisant des concessions réciproques, grâce à l'intervention d'un tiers. Dans le cadre du projet MIQRA, le tiers représente les instances de gestion des plaintes mises en place. La solution retenue ne doit comporter aucune ambiguïté. La formulation de l'accord doit être claire et précise, les parties doivent en avoir la même compréhension.

Violence Basée sur le Genre : La Violence Basée sur le Genre est un terme générique qui désigne tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne et basée sur les **différences sociales (genre) attribuées** entre les hommes et les femmes. Cela comprend les actes qui infligent une souffrance physique, sexuelle ou mental, les menaces de tels actes, la coercition, et autres privations de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la vie publique ou privée

II. PRESENTATION DU PROJET

Le projet sera mis en œuvre à travers ses cinq (05) composantes, à savoir :

Composante 1 : Accélérer l'apprentissage par l'amélioration de la qualité

Cette composante vise à améliorer la qualité de l'enseignement dans les écoles primaires et dans les collèges et les lycées en soutenant directement un ensemble d'activités dont l'objectif est d'améliorer les conditions inadéquates d'enseignement et d'apprentissage. La composante se concentrera sur des questions de qualité spécifiques, y compris (a) la réforme du programme scolaire ; (b) l'offre de formation initiale et continue adéquate aux enseignants ; (b) l'amélioration de la disponibilité de supports didactiques et de laboratoires ; (c) les initiatives d'amélioration de la qualité au niveau des écoles ; et (d) l'établissement de normes de qualité régissant les établissements secondaires.

Sous-composante 1.1. : Amélioration de la qualité dans les écoles primaires et les collèges

La sous-composante appuiera les activités clés suivantes, à savoir :

- (a) La réforme des programmes scolaires et supports didactiques ;
- (b) La formation des enseignants ;
- (c) L'évaluation des élèves.

Sous-composante 1.2. : Amélioration de la qualité et de la gouvernance dans les lycées.

Cette sous-composante sera axée sur diverses activités essentielles à l'amélioration de la qualité au niveau des écoles, telles que :

- (a) La mise en place de normes de qualité ;
- (b) L'amélioration de la formation continue des enseignants ;
- (c) La mise à disposition des supports didactiques ainsi que l'élaboration et la disponibilité de fascicules conçus au niveau national ;
- (d) La mise en place et le renforcement des Comités de gestion scolaire (CGS) de chaque école secondaire.

Cette sous-composante financera les dépenses du projet visant à améliorer la qualité et la gouvernance dans les lycées d'enseignement général à travers les conditions basées sur la performance (CBP) ci-après :

- CBP 1 : Amélioration du cadre de gouvernance pour la prestation d'un enseignement secondaire général public de qualité ;
- CBP 2 : Amélioration du cadre de gouvernance pour la prestation d'un enseignement secondaire général privé de qualité ;
- CBP 3 : Mise à niveau de la formation continue des enseignants des lycées ;
- CBP 4 : CGS mis en place et fonctionnels dans le secondaire.

Composante 2 : Établir des parcours plus solides pour la réussite de l'éducation des filles

Cette composante vise à répondre directement au programme d'accès non achevé dans l'enseignement aux niveaux primaire et collège et à résoudre les problèmes cruciaux que sont le faible taux de scolarisation, de transition et de rétention des filles dans les premiers et seconds cycles du Fondamental et au lycée et l'augmentation du nombre des jeunes non scolarisés. La composante traitera aussi bien des facteurs liés à l'offre qu'à la demande, notamment des

programmes de cantine scolaire, conformément aux efforts de redressement déployés par le secteur de l'éducation après la crise.

Sous-composante 2.1. Améliorer les conditions de participation et d'achèvement des études secondaires des filles

Cette sous-composante se concentrera sur l'élargissement de l'offre d'enseignement secondaire de premier et de second cycles en favorisant les zones les plus déficitaires en termes de passage et de maintien des filles dans l'enseignement secondaire où le mariage précoce est répandu à travers les activités ci-après :

- (a) Construction d'écoles dans les zones mal desservies ;
- (b) Construction de lycées d'excellence en science, technologie, ingénierie et mathématiques (STIM).

Sous-composante 2.2. Inciter le passage et le maintien des filles dans l'enseignement secondaire

L'objectif de cette sous-composante sera atteint à travers la mise en œuvre d'un ensemble d'activités interdépendantes, à savoir :

- (a) Les cantines scolaires ;
- (b) Les programmes de remédiation en appui à l'éducation des filles ;
- (c) La sensibilisation à travers la formation des Comités de gestion scolaire (CGS), en particulier les Associations des mères éducatrices.

Composante 3 : Renforcement de la gouvernance et de la résilience du système éducatif

Cette composante vise à assurer les conditions d'une gestion optimale des ressources humaines, matérielles et financières disponibles et mobilisables pour la mise en œuvre du nouveau programme et à améliorer le mécanisme de prévention et de gestion des risques et vulnérabilités face aux conflits et aux catastrophes naturelles.

Sous-composante 3.1. Amélioration de la prestation de services éducatifs et de la résilience du système éducatif

L'objectif de cette sous-composante sera réalisé à travers :

- (a) Une meilleure gestion scolaire ;
- (b) La mise en œuvre des solutions intelligentes pour remédier à la fermeture des écoles dans les zones affectées par le conflit.

Cette sous-composante sera partiellement basée sur des CBP.

- **Pour l'équité** : Amélioration de la participation des filles au collège (Fondamental II) (CBP 5) mesurée par l'augmentation du pourcentage de filles au collège ;
- **Pour l'efficacité** : Amélioration du transfert des ressources financières de l'éducation aux entités déconcentrées et décentralisées (CBP 6) mesuré par (i) l'augmentation de la part du budget de l'éducation transférée aux Services déconcentrés et aux Collectivités territoriales et (ii) l'augmentation du taux de notification des crédits ;
- **Pour l'apprentissage** : Système amélioré d'évaluation de l'apprentissage (CBP7) mesuré par : (i) l'opérationnalisation de l'Unité nationale d'évaluation des élèves ; et (ii) la réalisation d'évaluations de l'apprentissage.

Sous-composante 3.2. Appui à la riposte du secteur de l'éducation à la COVID-19.

Cette sous-composante sera mise en œuvre au cours des 18 premiers mois du projet et financera les mesures de riposte à la COVID-19 requises, conformément à la stratégie approuvée par le Gouvernement et aux activités prioritaires définies et articulées autour de ses deux principaux piliers.

- (a) La continuité de l'apprentissage dans un environnement protecteur et inclusif ;
- (b) La réouverture des écoles dans un environnement sûr et inclusif.

Sous-composante 3.3. Améliorer la prise de décision basée sur des données probantes à travers l'exploitation d'analyses de données permettant la prise de mesures pertinentes.

Cette sous-composante vise à remédier à la faiblesse de la gestion des données aussi bien au niveau central que décentralisé et permettre le renforcement des capacités institutionnelles à tous les niveaux. A cette fin, le projet appuiera les activités clés détaillées dans le cadre de cette sous-composante.

- (a) La mise en place d'un SIGE harmonisé et intégré pour produire des données plus affinées et améliorer la prise de décision.

Composante 4. Intervention d'urgence conditionnelle

Une composante d'intervention d'urgence conditionnelle, conforme au Mécanisme de réponse immédiate de l'IDA, permettra de déployer une intervention immédiate en cas de crise ou de situation d'urgence éligible, suivant le besoin.

Composante 5. Renforcement du suivi et de l'évaluation (S&E) et appui à la gestion du projet.

Cette composante vise à renforcer la capacité institutionnelle et les systèmes de S&E, notamment la conformité aux CBP convenues.

Elle appuiera les activités d'Assistance Technique (AT) et de renforcement des capacités nécessaires, judicieusement sélectionnées et conçues pour s'attaquer efficacement aux contraintes de mise en œuvre du projet et de capacités.

Elle financera les activités suivantes en rapport avec la gestion du projet :

- (a) La fourniture de biens et de services, notamment d'audit et de formation, ainsi que les coûts de fonctionnement liés à la gestion et à la mise en œuvre du projet, y compris le S&E ;
- (b) Une AT pour des activités spécifiques telles que la collecte de données, la construction d'écoles, la gestion des cantines scolaires, etc. ;
- (c) Des études d'analyse spécifiques pour générer davantage de données factuelles et de connaissances pour le système éducatif.

Pour la mise en œuvre des composante 2 et 3, il est prévu la construction d'écoles dans les zones mal desservies, de lycées d'excellence en science, technologie, ingénierie et mathématiques (STIM) et d'espaces d'apprentissage temporaires (EAT).

La réalisation des travaux de construction pourrait générer plusieurs types de conflits dans le cadre de la mise en œuvre du projet.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) s'étendra la gestion des plaintes au-delà des seuls aléas du chantier, il prendra en compte les problématiques scolaires et communautaires induites

par le projet. A cet effet, une démarche proactive, associant les parties prenantes locales et des outils dédiés, permettrait une meilleure résolution des conflits.

Ces conflits peuvent conduire à des plaintes et ou des doléances liées :

- à la gestion des ressources naturelles ;
- au cadre de vie ;
- au foncier ;
- aux emplois et revenus ;
- aux pollutions et nuisances ;
- à la présence et à l'exploitation des infrastructures
- aux violences basées sur le genre y compris l'Exploitation, l'Abus Sexuel et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS) sur le chantier et en milieu scolaire ou communautaire.

Les statistiques sur les VBG au Mali sont toujours alarmantes, selon le rapport annuel GBVIMS du l'UNFPA de 2024, le Nombre de cas de VBG rapportés en 2023: Entre janvier et décembre 2024, 22 777 incidents de violences basées sur le genre (VBG) ont été rapportés, soit une hausse de 35 % par rapport aux 15 993 cas enregistrés en 2023. Cette augmentation significative témoigne d'une évolution préoccupante de ces violations de droits humains, révélant des dynamiques nouvelles qui méritent une attention particulière. Les typologies des cas de VBG rapportés sont les suivantes : Les violences sexuelles constituent la catégorie la plus fréquente, représentant 42 % des incidents rapportés : 30 % des cas concernent des viols, 12 % des agressions sexuelles, dont 8 % de mutilations génitales féminines (MGF). Les autres formes de violences signalées sont : Mariages forcés : 9 % des incidents, Violences psychologiques : 14 %, Violences physiques : 17 %, Dénis de ressources et violences économiques : 18 %. Ces données illustrent non seulement l'ampleur des violences subies par les survivantes, mais aussi la diversité des formes qu'elles prennent, souvent imbriquées et exacerbées par la vulnérabilité socio-économique et l'insécurité grandissante. A cet effet, le Projet MIQRA étant considéré comme un projet à risque élevé en VBG/EAS/HS, la mise en œuvre des activités de construction ou de réhabilitation des infrastructures scolaires peuvent engendrer ou aggraver des cas de VBG plus particulièrement les risques de EAS/HS dans les zones d'intervention du projet. A cet égard, les Politiques Opérationnelles de la Banque mondiale et les lois en vigueur en République du Mali exigent l'élaboration et la mise en œuvre des Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES), d'un Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et d'un Plan d'Actions de Réinsertion (PAR) afin de faciliter la mise en œuvre des mesures de minimisation des impacts, de compensation des biens perdus et de réinstallation involontaire. Le plus souvent, il arrive que les personnes affectées lors des travaux ou de l'exécution des PAR ou du PGES chantier ne soient pas favorables à certaines des actions menées, ce qui peut donner lieu à des contestations ou à des conflits.

Cependant, si des plaintes peuvent être formulées par les populations à partir des impacts que leur auraient causés les travaux de construction des deux infrastructures, elles peuvent l'être aussi de la

part du personnel¹, au niveau de l'Unité de Facilitation chargé de la gestion du projet et des entreprises en charge des travaux. Pour prévenir et parvenir à la gestion efficace des éventuels conflits pouvant résulter de la mise en œuvre de ses activités sur les deux chantiers, de son personnel et des entreprises, et conformément aux indications du P164032, le projet MIQRA a jugé indispensable de mettre en place un mécanisme, clair, transparent, opérationnel et doté de ressources, pour la gestion de toutes les plaintes ou griefs qui seront enregistrés au niveau des collectivités concernées, des sites des chantiers et de l'Unité de Facilitation du Projet.

Il est donc important de noter que ce Manuel de Gestion des plaintes tient compte des standards et normes de la Banque Mondiale en matière de sauvegarde environnementale et sociale, en l'occurrence, sur les aspects suivants : (i) l'évaluation environnementale OP / BP 4.01; et (ii) la réinstallation involontaire OP / BP 4.12. Aussi, est-il nécessaire de rappeler que le MIQRA est classé catégorie B car aucune de ses activités ne pourrait induire un impact négatif sur les ressources sociales, environnementales et la qualité de vie dans les zones de mise en œuvre.

III. OBJECTIF(S) DU MANUEL

Le manuel a pour objectifs de :

- (i) Servir de guide pour la gestion des plaintes dans le cadre de la mise en œuvre du MIQRA ;
- (ii) Informer les différentes parties prenantes du projet sur les procédures mises en place pour la gestion des plaintes ;
- (iii) S'assurer de l'appropriation et la pérennité des ouvrages réalisés.

IV. METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MANUEL

L'élaboration de ce manuel de gestion des plaintes s'appuie sur :

- la politique P.O 4.12 sur la réinstallation involontaire des personnes de la Banque Mondiale,
- le code du travail du Mali ;
- les expériences d'autres projets portant sur la gestion des plaintes tel que le Projet d'Appui au développement de l'Enseignement Supérieur (PADES).

V. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Pour une gestion efficace et efficiente des plaintes, les objectifs de ce mécanisme sont les suivants :

- Donner l'opportunité aux personnes affectées par les impacts négatifs du Projet de se faire connaître au cas où elles estiment subir préjudice ;
- Obtenir réparation lorsque la plainte est jugée recevable ;

¹ Le personnel est constitué des membres de l'UGP et des personnels des entreprises de travaux de construction et autres consultants.

- Permettre aux groupes cibles du Projet de porter plainte lorsqu'ils estiment avoir subi un préjudice ;
- Impliquer les Personnes Affectées par le Projet (PAP) dans la gestion des plaintes et conflits ;
- Prévenir et résoudre dans des délais acceptables les conflits dans la mise en œuvre du Projet ;
- Préserver la réputation du Projet dans ses zones d'interventions ;
- Eviter les procédures longues et onéreuses pour déposer une plainte ;
- Améliorer les pratiques des consultants, des Entreprises ou autres sous-traitants du projet MIQRA.

Au regard des groupes cibles, (populations affectées, les consultants, les prestataires) et des types de plaintes qu'ils peuvent formuler à l'encontre du projet, le manuel est structuré en deux parties :

- la première partie traite *la gestion des plaintes émises par les populations affectées* par les activités du Projet ;
- la deuxième partie qui porte sur *la gestion des éventuelles plaintes faites* par toute autre personne.

VI. PREMIERE PARTIE : GESTION DES PLAINTES DES POPULATIONS AFFECTEES DANS LES ZONES D'INTERVENTION DU PROJET

6.1. INTRODUCTION

Dans la mise en œuvre de ses activités, le projet MIQRA peut recevoir des plaintes provenant des populations dans les zones d'intervention du Projet notamment sur toute l'étendue du territoire national. Ces plaintes sont liées généralement aux impacts négatifs du projet, aux non-respects des engagements de certains groupes cibles (par exemple entreprises, UGP, services techniques de mise en œuvre) mais aussi aux attentes et doléances des populations. Un processus d'examen et de traitement sera alors dédié à la plainte. Lorsqu'il s'avère que la plainte est fondée, le projet privilégiera une résolution consensuelle et un traitement à l'amiable aux procédures de gestion des plaintes mises en place par les parties prenantes. Par ailleurs, les cas de VBG/EAS/HS ne feront jamais sujet d'une résolution à l'amiable et suivront uniquement la procédure telle que l'exigent les principes directeurs. Cependant, un accent particulier sera mis sur la prévention des plaintes. Pour ce faire, il sera mis en place :

- (i) le mécanisme de proximité, inclusif, flexible, accessible par la population, sans frais pour les éventuels plaignants ;
- (ii) la mise en place des comités de gestion et leur accompagnement ;
- (iii) la démarche participative avec l'implication de tous les acteurs dans le mécanisme avec des outils appropriés,
- (iv) le suivi-évaluation du MGP.

6.2. Types de plaintes

Type 1 : demande d'informations ou doléances

Des demandes d'informations relatives au processus de réinstallation, aux opportunités offertes en termes d'emploi, etc. peuvent être adressées au projet. Les doléances peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet. En tous les cas, les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliquées aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions.

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

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- ✓ le respect des mesures convenues dans les PAR, les PGES chantier et les PHQSE;
- ✓ la réinstallation des populations si nécessaire ;
- ✓ le processus d'acquisition des terres ;
- ✓ le recensement des biens et des personnes affectées ;
- ✓ les conflits de propriété ;
- ✓ les compensations des différentes pertes de biens.

Type 3 : Plaintes liées aux travaux et prestations

Il s'agit entre autres des plaintes liées à :

- ✓ la gestion des ressources naturelles limitées (eaux) ;
- ✓ le choix et la sélection de prestataires ;
- ✓ la qualité des services fournis aux clients, le paiement des contrats formels ;
- ✓ la gestion ou le comportement des travailleurs des entreprises, des sous-traitants, etc.
- ✓ le choix des bénéficiaires et du traitement administratif des dossiers ;
- ✓ les actions des entreprises en charge des travaux en rapport avec les communautés riveraines ;
- ✓ les dommages matériels sur les biens et les personnes (travailleurs et populations locales) occasionnés durant les travaux ;

Type 4 : Plaintes liées à la violation du code de conduite VBG/EAS/HS ou encore plaintes sensibles aux VBG/EAS/HS

- ✓ les cas de corruption, de concussion et de fraude ;
- ✓ les cas de violence basée sur le genre et plus précisément de d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel ;
- ✓ l'embauche de mineur-e-s sur les chantiers ;
- ✓ le non-respect des us et coutumes de la localité ;
- ✓ Les cas d'incidents et accidents (hommes et animaux)

6.3. CARACTERISTIQUES ET PRINCIPES DU MECANISME

Partageant l'approche du Cadre Politique de Réinstallation des Populations (CPRP), le projet MIQRA va donner la priorité pour une gestion à l'amiable des conflits. La saisine de la justice est la dernière voie de recours à entreprendre.

L'un des traits caractéristiques, du mécanisme envisagé par le MIQRA, est qu'il sera de proximité afin d'être accessible au plus grand nombre de personnes, notamment les couches vulnérables que sont les femmes et les jeunes.

En outre, vu qu'il y a certainement une partie de la population analphabète dans les zones d'intervention, le mécanisme sera un système qui prend en compte cette réalité afin d'éviter que l'analphabétisme ne soit un handicap à l'expression des plaintes de la population. C'est pour dire, qu'à cet égard, la plainte peut être aussi orale. Pour plus d'accessibilité, il est également envisagé la mise à disposition auprès du public cible, d'un contact téléphonique.

- Pour les principes, ce sont ceux relatifs à la confidentialité, à la transparence, au respect de la dignité humaine, à l'impartialité, qui seront observés dans le traitement des plaintes. Ces principes vont guider le traitement des plaintes afin de créer la confiance entre les membres des comités de gestion des plaintes et la population. Indépendamment de ces principes, les principes directeurs : le droit à la sécurité, le droit à la confidentialité, le droit à la dignité et la non-discrimination seront pris en compte dans la gestion des plaintes sensibles au cas de VBG/EAS/HS.

Le Projet va déterminer quel « type » de plainte il s'agit et, par conséquent, quelle est la politique ou procédure à appliquer pour traiter la plainte. Le Projet va classer les plaintes selon qu'elles sont de nature sensible (expropriation, indemnisation, comportement des experts du Projet, détournement de fonds, exploitation/abus sexuel, etc.) ou non sensible (décision sur le financement ou la mise en œuvre d'un micro-projet, le choix du projet, etc.) de façon que les plaintes soient traitées conformément à la politique et procédure appropriées.

La manière de gérer les plaintes diffèrera selon le type de griefs : les griefs de nature sensible pourraient nécessiter la tenue d'une enquête confidentielle par le Projet tandis que les griefs liés à la question de réinstallation involontaire seront gérés par le Comité de Gestion des Plaintes mis en place ; les griefs de nature non sensible ont de fortes chances d'être résolues plus rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du Projet.

6.4. LES COMITES DE GESTION DES PLAINTES ET DES DOLEANCES

6.4.1 Mise en place des comités de gestion

Dans le cadre de la gestion des plaintes et des doléances, le projet mettra en place un comité de gestion des plaintes au niveau de chaque site (niveau déconcentré). Ceci pour permettre aux populations de saisir directement, sans déboursement de frais, les comités pour la réception et la gestion de leurs plaintes et doléances. La création des comités au niveau des sites a pour but de répondre à une des préoccupations du Projet, qui est de le rendre accessible et plus favorable à la population.

Le projet MIQRA mettra en place dans les meilleurs délais les comités de gestion des plaintes, pour exécuter leurs missions de prévention et de gestion des plaintes. Une fois le manuel validé, les populations seront informées et sensibilisées sur le contenu du manuel.

Au regard des missions des comités, le projet intégrera les aspects genre (femmes et jeunes), d'inclusion sociale et de VBG, pendant la formation desdits comités.

6.4.1. Composition des comités de gestion des plaintes (7 membres)

Dans la mise en place des comités de plaintes, l'implication forte des acteurs scolaires (AE, CAP, CGS, APE) favorisera une dynamique de gestion de proximité par ces comités. Ainsi, le comité de gestion des plaintes, sera composé comme suit :

- Président (e) ;
- Secrétaire : (un homme ou une femme) ;
- Un chargé de communication : (un homme et une femme) ;
- Quatre membres : (dont au moins deux femmes).

Un sous-comité composé de trois membres (idéalement 2 femmes et 1 homme) prendra en charge des plaintes sensibles notamment des VBG/EAS/HS. Les membres des sous-comités bénéficieront des renforcements des capacités sur les thématiques VBG/EAS/HS en vue de jouer pleinement leur rôle.

-

Au total, le comité de gestion des plaintes est composé de 7 personnes. Le comité de gestion des plaintes travaille en étroite collaboration avec le spécialiste en Gestion environnementale et sociale et la spécialiste VBG qui rendent compte à la coordinatrice de l'UGP. Il faut noter que ce comité tiendra compte du genre dans sa composition.

Missions des comités de gestion des plaintes et doléances

Dans le cadre du MIQRA, les comités de gestion ont pour missions principales, la gestion des plaintes ou des griefs que les populations vont porter à l'encontre du Projet.

A cet égard, pour éviter toute confusion, le Projet informe la population, les comités de gestion, l'administration et les maires, des types de plaintes que les comités gèrent. Il leur est expliqué, que seules les plaintes, découlant des conséquences de la réalisation des travaux ou activités menées dans le cadre du Projet, seront traitées par les comités.

Les différents acteurs, et plus particulièrement les collectivités où les travaux sont réalisés, sont informés que les comités gèrent les plaintes découlant spécifiquement :

- ✓ des dégâts causés par les travaux aux biens de la population ;
- ✓ du désaccord sur le montant des indemnités de compensation payé par le Projet ;
- ✓ du non-paiement des salaires des populations employées par les entreprises des travaux du projet;
- ✓ du non-respect des us et des coutumes des communautés ;
- ✓ des violences faites aux femmes (VBG) ;
- ✓ des nuisances et perturbations permanentes des riverains causés par les travaux.

Traitements des plaintes par les comités de gestion

Une fois la plainte reçue, les membres du comité de gestion doivent se réunir dans un délai maximum de cinq (05) jours ouvrables pour son traitement. Toutefois, en cas d'urgence et de l'importance de la plainte à gérer, ils doivent se réunir le même jour pour le traitement. Par ailleurs, pour une meilleure efficacité, le comité doit tenir une réunion mensuelle afin de passer en revue les activités menées.

Etant donné que la gestion des plaintes est basée sur un système de bénévolat, le Projet mettra à la disposition du comité un budget dont il suivra la gestion. Ceci devrait aider le comité à assurer son fonctionnement (tenue de réunion, achat de fournitures, déplacements à la mairie, communication, etc.)

Dans le dispositif mis en place par le projet MIQRA pour la gestion des plaintes, les comités créés jouent un rôle capital, car tout le mécanisme dépendra de leurs capacités à pouvoir exercer leurs missions. Ce qui justifie que le Projet accorde un appui nécessaire au fonctionnement des comités mis en place au plan organisationnel, institutionnel, technique et matériel.

6.4.5 Appui et accompagnement aux comités de gestion

En vue de permettre aux comités mis en place sur les deux sites d'exécuter correctement leurs missions en conformité avec les attentes du Projet, des séances de formation sont organisées à l'endroit des membres des deux comités avec l'appui de service de consultant. Le contenu de ces formations porte entre autres sur l'information que les comités doivent donner à la population sur leurs missions, sur la prévention, la gestion des plaintes et des doléances dans le cadre de leurs relations avec les entreprises, les mairies et les conseils de cercle. Un système d'archivage relatif aux plaintes est mis en place par le projet MIQRA regroupant les plaintes remontées par les comités.

Les comités sont assistés dans l'exécution de leurs mandats, à travers un accompagnement du Projet dans le cadre du suivi de ses activités. Cet accompagnement se traduit par un suivi rapproché notamment lors des missions de supervision du MIQRA et le système d'informations instauré par le Projet.

Par ailleurs, dans le cadre de la gestion des plaintes, le principe de la confidentialité sera respecté. Des dispositions seront prises pour respecter cette confidentialité comme :

- La non-diffusion de la plainte à une tierce partie ;
- La préservation de l'anonymat du plaignant surtout pour les cas de VBG ;
- L'imposition d'une clause de confidentialité aux membres du CGP.

6.5. DEMARCHE POUR LA GESTION DES PLAINTES, HORMIS LES PLAINTES LIEES AUX VBG/EAS/HS

6.5. 1. Les étapes de traitement des plaintes sont :

A- Plaintes ordinaires

Etape 1 : Introduction et réception

Etape 2 : Après l'enregistrement de la plainte, il faut accuser de réception

Etape 3 : le comité fait une enquête, dont les résultats seront consignés dans la fiche destinée au traitement des plaintes. On y trouve des informations sur le nom du plaignant, ses fonctions, l'objet et la description de la plainte (types d'informations dont a besoin le comité pour pouvoir siéger autour d'une plainte en vue de son traitement) ;

Etape 4 : enfin, le résultat (réponse donnée au plaignant) de la plainte. En cas d'accord entre les parties sur le résultat du diagnostic de la plainte, la fiche de traitement est signée par le plaignant et le président du comité de gestion ;

Etape 5 : Recours ; le plaignant a recours à autres instances pour recouvrer de son droit soit au CGP niveau Commune ou cercle, niveau UGP projet ou soit à la justice ;

Etape 6 : Suivi, clôture et archivage de la plainte ou bien le plaignant ou la plaignante

B- Plaintes EAS/HS

a) Information de la population

La population est informée et sensibilisée sur les modalités de dépôt et le traitement de la plainte (registre physique), auprès des instances habilitées : les comités de gestion des plaintes.

Cette information de la population se fait à travers des séances d'animation et de sensibilisation auprès des parties prenantes ou à travers les radios de proximité.

Par ailleurs, les autorités locales (Gouverneur, préfet, sous-préfets, maires et Présidents de Conseil de Cercle, directeur d'AE et de CAP) sont informées au même titre que les populations sur la prévention et la gestion des plaintes. Ces autorités constituent le niveau intermédiaire de traitement lorsque le comité de chaque site n'arrive pas à aboutir à une résolution concernant une plainte.

6.5.2 Enregistrement des plaintes et des doléances

L'enregistrement des plaintes et des doléances est la seconde étape du dispositif qui sera mis en place par le projet pour une meilleure gestion des conflits. Cet enregistrement se fera au niveau des comités de gestion, des cercles et communes des sites et du projet MIQRA.

Au niveau des comités de gestion sur les sites

Le projet a doté chaque comité de gestion d'un registre et d'une fiche de plaintes pour un enregistrement efficace des plaintes et des doléances.

Registre des plaintes et des doléances

Le registre ci-dessous sert à l'enregistrement de toutes les plaintes et des doléances exprimées par la population. La première partie du tableau concerne les informations sur la date de dépôt de la plainte/doléance, le nom et contact du plaignant, la description de la plainte/doléance et le site concerné. Quant à la deuxième partie, elle contient des informations sur la suite donnée à la plainte/doléance.

Traitement des plaintes EAS/HS

Dans le cas spécifique de la gestion des plaintes liées à l'exploitation et aux abus sexuels/au harcèlement sexuel EAS/SH, la procédure de traitement des plaintes est différente pour garantir que le processus est centré sur la survivante, éthique et confidentiel. Le mécanisme doit établir des procédures pour le traitement des plaintes EAS/SH reçues. Ce processus doit être établi et effectif avant les activités de prévention VBG du projet et doit être supervisé par la spécialiste VBG/EAS/HS l'ONG spécialisée dans les VBG/EAS/HS.

Le mécanisme de gestion des plaintes permettra plusieurs canaux de signalement, sûrs et accessibles, avec des femmes comme points d'entrée, identifiées par les groupes de femmes lors des consultations communautaires. Les plaintes EAS/HS ne feront jamais l'objet de traitement/résolution à l'amiable. Une approche basée sur les besoins des survivants-es sera intégrée pour assurer la confidentialité du traitement des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG (au moins médicale, psychosociale et une aide juridique) avec une participation active et inclusive de toutes les parties prenantes. Au-delà des MGP, un registre séparé, sécurisé et confidentiel pour l'enregistrement des plaintes sera géré par une ONG recrutée et autres prestataires de service VBG expérimentée et qui respecte les normes en matière de protection des données et de gestion des cas de VBG/EAS/HS. Une fiche de notification séparée pour les plaintes EAS/HS sera également utilisée pour permettre au prestataire de remonter la plainte auprès des services pour traitement. Ces mesures renforceront la confidentialité, la transparence et la confiance dans le processus de gestion des plaintes des cas de VBG/EAS/HS. Un protocole d'accord sera signé entre le MGP, l'ONG et le projet pour définir les rôles, responsabilités et procédures de collaboration. Les survivant(e)s peuvent signaler leurs plaintes via des canaux sécurisés (téléphone, en personne, témoins, etc.) gérés par l'ONG.

1- Enregistrement / recueil

Le projet offrira **plusieurs canaux de signalement** adaptés aux besoins des différents groupes, notamment les femmes, les filles et autres personnes vulnérables afin de garantir l'accessibilité et l'inclusion. Les Canaux de signalement adapté au projet :

Pour garantir l'accessibilité et l'inclusion, le projet offrira plusieurs canaux de signalement adaptés aux besoins des différents groupes, notamment les femmes, les filles et autres personnes vulnérables. Les Canaux de signalement adapté au projet :

- Comité de gestion des plaintes (au niveau local, et communal)
- Ligne téléphonique mis à disposition au membre du CGP local)
- Comité national (Expert de l'UGP, points focaux genre du MEN)
- ONG/VBG (Points focaux VBG/EAS/HS)
- Mécanismes communautaires (via des associations locales, groupes de femmes, etc.

Consultation avec les femmes

L'intégration des femmes dans cette étape est cruciale pour assurer une approche équitable. Des discussions de groupe seront réservées aux femmes, et animées par des facilitatrices si possibles. Les leaders locaux féminins seront aussi Impliqués pour relayer les préoccupations spécifiques aux femmes.

Mesures pour éviter l'exclusion :

Ces mesures permettront d'assurer que le mécanisme est juste, ouvert et adapté aux besoins spécifique des différentes parties prenantes :

- **Accessibilité universelle**: Assurer que le mécanisme est disponible à tous, indépendamment de la langue, du niveau d'éducation, du handicap ou du statut socio-économique, traducteurs pour les minorités linguistiques).
- **Multiplication des canaux de dépôt de plainte** : Offrir diverses options (téléphone, courrier, en ligne, réunions communautaires) afin de s'adapter aux préoccupation des couches vulnérables.
- **Sensibiliser tous les groupes** (femmes, personnes handicapées, travailleurs/euses, les élèves, les enseignants association des parents d'élèves, association des mères d'élèves etc.) sur les mécanismes disponibles.
- **Assurer la confidentialité** pour éviter les représailles.

2- Tri et traitement

Le projet élaborera des outils de gestion cas de VBG/EAS/HS (fiche d'enregistrement, fiche de consentement, fiche de suivi des plaintes etc.) qui permettront de sécuriser non seulement les survivants/es mais aussi des prestataires de prise en charge. Le stockage sécurisé des données se fera également à travers des bases de données et dossiers physiques avec un accès restreint.

Les mesures seront conçues pour que l'identité des survivantes et des autres personnes impliquées reste protégée à chaque étape du processus. Ces mesures sont les suivantes :

- **Codage des cas** : Chaque incident reçoit un code unique pour éviter toute identification directe.

- Anonymisation des données : Les informations personnelles telles que les noms, adresses ou autres informations identifiables ne sont pas enregistrées dans sur la fiche d'enregistrement individuel et les rapports généraux.
- Accès restreint : Seules les personnes autorisées, comme les points focaux VBG ou les responsables de projet, ont accès aux dossiers complets.
- Stockage sécurisé : (dossiers physiques et électroniques)
- Les dossiers Physiques : Les dossiers sont conservés sous clé dans un lieu sécurisé.
- Les dossiers électroniques : Les données sont stockées dans des bases de données chiffrées, avec des mesures de sécurité.
- Protocole de confidentialité : Toutes les personnes impliquées dans le traitement des cas signent un engagement de confidentialité pour garantir la protection des informations.
- Suivi des plaintes :
- Le suivi des plaintes liées aux VBG/EAS/HS est assuré par la spécialiste en VBG en collaboration avec le Spécialiste en suivi évaluation du projet auprès des prestataires des services VBG.

Les informations sont enregistrées dans des formulaires standardisés et stockés dans des systèmes sécurisés. Les données sensibles (noms, adresses, etc.) sont anonymes ou codées pour éviter toutes informations identifiables.

Le groupe restreint (points focaux VBG) dédié à la gestion des cas EAS/HS au sein du CGP et ou l'ONG VBG examinera les cas signalés pour évaluer les besoins spécifiques de la personne survivante (soutien psychosocial, médical, juridique, etc.). Cette évaluation est basée sur les informations fournies par le /la survivant - e elle-même. Puis, les points focaux identifieront et référeront vers les services de VBG/EAS/HS disponibles et adaptés aux besoins du/ de la survivant - e. Ils s'assureront que ces services sont sûrs, confidentiels et respectent les normes applicables à la gestion des cas VBG/EAS/HS. Avant tout référencement, la spécialiste VBG sera informée et elle s'assurera que le /la survivant - e est pleinement informée des options disponibles et donne son consentement éclairé. Le /la survivante a le droit de refuser ou de choisir parmi les options proposées. Les points focaux feront un suivi régulier pour s'assurer que la survivante reçoit les services appropriés et que ses besoins sont satisfaits. Si des obstacles surviennent, ils interviennent pour faciliter l'accès aux services ou proposer des alternatives en commun accord avec le /la survivant - e. Toutes ces étapes du référencement seront documentées de manière sécurisée et confidentielle en respectant les protocoles de protection des données via les fiches d'enregistrement et du suivi des plaintes, les bases de données que la spécialiste VBG mettra disposition des instances de gestion des plaintes.

Le projet dispose d'une cartographie des services VBG permettant d'identifier des informations sur les services de qualité disponible et sa mise à jour se fera régulièrement.

Les responsables chargées de la réception des plaintes notifieront et partageront des plaintes avec le comité de vérification EAS/HS tout en assurant la confidentialité et l'efficacité du traitement des cas.

Un protocole de collaboration sera élaboré et partagé entre le projet et les prestataires des services VBG ainsi que la Banque.

3- Accusé de réception

Une accusée de réception est remise au/à la survivant - e dès réception de sa plainte ou dans un délai de 24 heures après le dépôt. Les instances ayant reçu la plainte doivent informer le ou les survivants - es que la plainte a bien été reçue, qu'elle sera enregistrée et évaluée pour déterminer sa recevabilité. S'agissant du présumé agresseur, il sera informé à l'ouverture de l'enquête.

La communication de la réception d'une plainte au/à la survivant - e se fera avec discrétion, sécurité et sensibilité. Les canaux de communication sécurisés seront utilisés. Un appel téléphonique privé sera privilégié, une rencontre en personne dans un lieu sécurisé, un message crypté si le /la survivante préfère un moyen numérique ou encore un endroit sûr et sécurisé où elle peut se rendre sans crainte d'agression.

Les survivantes et survivants doivent être informés de l'évolution de leur cas de manière sécurisée, confidentielle et respectueuse. Avant toutes communications sur l'issue de l'évolution du cas, le prestataire de service de VBG est tenu de mettre en place un plan de sécurité pour le /la survivant - e. Les points focaux du MGP informeront la/le survivant - e régulièrement de l'avancement du traitement de son dossier, notamment des étapes franchies et des délais prévus.

Les instances de réception des plaintes assureront une communication sûre et efficace pour que les survivants - es soient contactés - es de manière sécurisée et respectueuse. Des protocoles spécifiques adaptés à leurs besoins et à leur sécurité seront mis en place :

Le choix du canal de communication :

Les survivants - es seront consultés - es sur leur méthode de communication préférée (téléphone, messagerie sécurisée, contact physique etc.), en tenant compte de leur sécurité et de leur confidentialité.

L'accusé de réception initial :

Dès que le cas est enregistré, un accusé de réception sera envoyé pour confirmer que la plainte a bien été reçue, en utilisant le canal de communication choisi préalablement.

Mises à jour régulières et sécurisées :

Les survivants - es seront informés - es de l'évolution du cas à des intervalles définis, en veillant à ce que les informations partagées soient claires, concises et adaptées à leur situation.

Si nécessaire, des codes ou des mots de passe pourront être utilisés pour vérifier l'identité des parties lors des échanges.

Les communications seront cryptées pour protéger les données sensibles.

Respect de la confidentialité :

Toutes les communications seront menées dans le strict respect de la confidentialité. Les informations ne seront partagées qu'avec les personnes autorisées et uniquement dans la mesure nécessaire au traitement du cas.

Disponibilité d'un point de contact dédié :

Un(e) représentant(e) du MGP sera désigné(e) comme point de contact unique pour le/la survivant-e, afin d'assurer une communication cohérente et rassurante.

Adaptation aux besoins spécifiques :

Si le/la survivant-e exprime des préoccupations particulières (par exemple, éviter certains moments ou lieux pour les communications), le point focal s'adaptera pour respecter ces besoins. Le consentement du/de la survivant - e EAS/HS sera recueilli de manière continue tout au long du processus, en garantissant son autonomie, sa sécurité et son bien-être. L'objectif est d'assurer un processus basé sur le respect et le pouvoir de décision du/de la survivante. Le point focal VBG lui expliquera clairement les options disponibles et les implications de chaque choix. Au cours de l'entretien il vérifie que la survivante comprend ses droits et peut prendre une décision en toute connaissance de cause. Avant chaque intervention (enquête, entretien, prise en charge médicale, juridique), le point focal doit demander l'accord de la personne survivante. Le retrait ou modification du consentement à tout moment du/ de la survivant - e sans pression est permis et l'assurance d'un suivi continu pour adapter les décisions à son évolution psychologique et émotionnelle.

4- Processus de vérification

La structure responsable du processus de vérification d'une plainte EAS/HS sera un comité de vérification ou une unité indépendante spécialisée qui assure un traitement équitable et sécurisé des plaintes, tout en protégeant la vie privée et les droits de toutes les parties impliquées. Il convient de noter que l'objectif du processus de vérification est uniquement d'examiner s'il existe un lien entre le projet et l'incident EAS/HS signalé et d'assurer la responsabilité en recommandant une action disciplinaire appropriée. Le processus de vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité de l'auteur présumé, car seul le système judiciaire a cette capacité et cette responsabilité. En outre, toutes les décisions finales concernant les mesures disciplinaires incombent uniquement à l'employeur ou au responsable de l'auteur présumé des faits.

Le comité sera composé de membres indépendants et impartiaux, souvent experts dans des domaines pertinents (droit, psychologie, genre etc.). Il peut inclure des représentants internes (des experts au sein du projet) et externes (comme des consultants indépendants ou des représentants d'ONG). Le comité de vérification sera chargé d'examiner la plainte de manière approfondie, impartiale et confidentielle. Il vérifie les faits, recueille les preuves, et évalue la crédibilité des informations fournies. Il formule des recommandations sur les mesures à prendre,

Le comité de vérification mettra en place des mesures visant à créer un environnement sûr et fiable pour toutes les parties impliquées, tout en assurant que les processus du comité de vérification EAS/HS sont menés de manière éthique et conforme aux politiques du projet. Il s'agira de la confidentialité, de la protection des données, de la mesure de sécurité contre les représailles, le

processus équitable et impartial, soutien psychologique et suivi. Ces mesures spécifiques permettront d'instaurer la confiance et assurer le respect des droits fondamentaux de tous les membres du comité.

Un groupe restreint (5 à 7 personnes) comprenant des spécialistes du projet, des points focaux genre du Ministère de l'Éducation Nationale, un prestataire de services VBG au nom de la personne survivante, des enquêteurs indépendants pouvant être internes ou externes ou autres spécialistes du domaine concerné selon la complexité du cas et un chargé de superviser le processus et d'assurer un suivi régulier.

Le respect des droits, des souhaits et des choix du/de la survivant(e) est essentiel dans tout processus de gestion des plaintes EAS/HS. Une approche de prise de décision respectueuse sera mise en œuvre à travers :

- **L'obtention d'un consentement éclairé** : Avant toute action, le/la survivant - e est informé -e de ses droits, des options disponibles et des implications des décisions prises.
- **Une participation active** : Le/la survivant – e peut choisir son niveau d'implication dans l'enquête et les mesures correctives.
- **L'adaptation aux besoins individuels** : Chaque situation étant unique, les décisions sont ajustées pour répondre aux préférences et aux besoins spécifiques du/de la survivant - e.
- **Les Revues et recours** : Si le/la survivant -e souhaite contester une décision ou demander une réévaluation, un mécanisme de recours est mis en place.
- **Confidentialité et sécurité** : Toute décision doit garantir la protection de l'identité et de la sécurité du/de la survivant- e, en évitant toute exposition à des représailles ou à une stigmatisation.
- **Approche centrée sur la personne** : Le/la survivant - e doit être placé -e au cœur du processus décisionnel, avec un accompagnement qui respecte leur autonomie et leur dignité.

La sécurité du de/la survivant(e) EAS/HS est évalué (e) et protégé (e) à travers des mesures spécifiques :

- **Évaluation initiale de la sécurité du/de la survivant – e** :
- *Entretien confidentiel* : Un(e) représentant(e) du comité de vérification rencontre le/la survivant- e pour évaluer ses besoins immédiats en matière de sécurité.
- *Identification des risques* : Les risques potentiels (représailles, intimidation, menaces) sont identifiés en collaboration avec le/la survivant - e.
- *Évaluation des risques* : une analyse approfondie est menée pour identifier les menaces potentielles et les vulnérabilités des survivants - es
- *Plan de sécurité personnalisé* : Un plan est élaboré pour répondre aux besoins spécifiques du/de la survivant -e, en tenant compte de son environnement et de ses préoccupations.
- **Mesures de protection immédiates** :
- *Protection physique* : Si nécessaire, des mesures sont prises pour assurer la sécurité physique du/de la survivant - e, comme un hébergement sécurisé ou une relocalisation temporaire.

- *Soutien psychologique* : Un accès à des services de soutien psychologique est fourni pour aider le/la survivant -e à gérer le traumatisme et à se sentir en sécurité.
- *Protection juridique* : Des conseils juridiques sont offerts pour protéger les droits du/de la survivant - e et l'aider à comprendre les options disponibles.
- **Confidentialité**
- *Protection des informations* : Les informations personnelles du/de la survivant - e sont strictement confidentielles et ne sont partagées qu'avec les personnes autorisées.
- *Anonymat* : Le/la survivant – e peut choisir de rester anonyme ou d'utiliser un pseudonyme pour éviter toute identification publique.
- **Soutien continu**
- *Suivi régulier* : Le comité maintient un contact régulier avec le/la survivant - e pour s'assurer que sa sécurité reste une priorité.
- *Adaptation du plan de sécurité* : Le plan de sécurité est révisé et ajusté en fonction de l'évolution de la situation et des besoins du/de la survivant –e.
- **Protection contre les représailles**
- *Mécanismes de signalement* : Des canaux sécurisés sont mis à disposition pour signaler toute tentative de représailles ou d'intimidation.
- *Intervention rapide* : En cas de menace ou de représailles, des mesures sont prises immédiatement pour protéger le/la survivant -e.
- **Sensibilisation et formation**
- *Formation des intervenants* : Les membres du comité seront formés pour identifier les risques et répondre aux besoins de sécurité des survivants –es.

Les membres du comité de vérification sont sélectionnés selon les principes suivants :

- Compétence dans leur capacité à effectuer le travail du comité.
- Transparence dans la sélection des membres du comité sur la base de critères clairement définis
- Confidentialité de toutes les parties concernées, qui doit être respectée par les membres du comité
- Impartialité des membres sélectionnés, qui sont en mesure de participer et d'effectuer leur travail sans conflit d'intérêts

La sélection des membres du comité de vérification des plaintes liées à EAS/HS suit un processus rigoureux pour garantir transparence, impartialité et efficacité. Elle doit intégrer les étapes suivantes :

- Définition des critères de sélection : Les membres doivent posséder des compétences en gestion des plaintes, en protection des victimes et en respect des principes de confidentialité et de neutralité.
- Consultation des parties prenantes : Les organisations impliquées, les bénéficiaires et les experts en protection sociale participent à l'élaboration des critères et à la sélection des membres.

- Appel à candidatures : Un processus ouvert permet aux personnes qualifiées de postuler.
- Évaluation et sélection : Un comité indépendant examine les candidatures en fonction des qualifications, de l'expérience et de l'engagement envers la protection des survivants - es.

Le processus de vérification d'une plainte EAS/HS par le comité de vérification peut varier en fonction de la complexité de la plainte, des éléments à examiner et des procédures internes en place. Le processus peut prendre plusieurs semaines à quelques mois. Il est important de noter que chaque cas est unique, et le comité s'efforce de traiter les plaintes de manière approfondie et équitable tout en respectant les délais raisonnables.

5- Suivi et évaluation

L'évolution des plaintes individuelles EAS/VBG sera suivie par la spécialiste VBG et les instances qui ont charge le traitement des plaintes tout au long du processus, en veillant à ce que les procédures soient respectées et que les décisions soient prises de manière transparente et équitable. Le suivi des plaintes EAS/HS sera structuré pour assurer une prise en charge efficace et transparente. Chaque plainte reçoit un numéro de référence unique pour un suivi organisé. Les informations sont stockées dans une base de données sécurisée. L'équipe procédera à l'évaluation périodique des tendances des plaintes pour ajuster les politiques. Des Rapports de suivi générés régulièrement pour identifier les points d'amélioration.

La fréquence des rapports sur l'état d'avancement des réclamations EAS/HS dépend des politiques et des procédures mise en place par le projet.

Cependant, il est nécessaire de procéder à des mises à jour régulières : Les rapports peuvent être générés mensuellement ou trimestriellement pour fournir un aperçu global de l'avancement des plaintes en cours. Concernant le Suivi individuel : chaque plainte fera l'objet des mises à jour spécifiques pouvant être communiquées à la personne concernée à des étapes clés, comme après l'enregistrement, pendant l'investigation et à la clôture. Spécifiquement les parties impliquées peuvent demander des rapports. Un rapport annuel peut être publié pour résumer les statistiques, les tendances et les résultats des plaintes traitées au cours de l'année.

Le projet utilisera pour les indicateurs suivants pour suivre les réclamations

- Nombre de plaintes reçues : Permet de mesurer l'ampleur des signalements et d'identifier les tendances ;
- Nombre de plaintes par catégorie/type de plainte : permet d'identifier les tendances entre les types de VBG ;
- Nombre de femme plaignante : permet de mesurer le degré de la vulnérabilité des femmes
- Nombre de plaintes traitées dans le délai : Évalue la rapidité de la réponse et la mise en œuvre des mesures correctives ;
- Nombre des plaintes résolues : Indique le nombre et ou le pourcentage de plaintes traitées et clôturées.
- Nombre des survivants satisfaits : Mesurée via des enquêtes ou des retours anonymes pour évaluer la qualité du soutien apporté.

- Nombre de mesures correctives mises en place : Suivi des actions prises pour prévenir la récurrence et améliorer les mécanismes de protection ;

Le suivi est effectué à travers une communication formelle

- *Communication formelle* : Le prestataire est informé de la plainte via un système de gestion des plaintes. Les détails de la plainte, les attentes et les délais sont clairement communiqués. Des réunions ou des appels peuvent être organisés régulièrement pour discuter de l'avancement de l'enquête ou des actions correctives. Les mises à jour écrites sont souvent partagées pour documenter les progrès. Le prestataire peut être sollicité pour fournir des documents, des rapports ou des explications supplémentaires. La clôture de la plainte d'expérience peut être demandée au prestataire pour identifier les points d'amélioration.
- *Le suivi est également effectué immédiatement après réception de la plainte* : Le prestataire est informé dans les plus brefs délais pour initier le processus. Pendant l'investigation : Des échanges auront lieu à des étapes clés, par exemple après la collecte des preuves ou lors de l'identification des problèmes. Après la décision : Le prestataire est informé des conclusions et des mesures à prendre, avec un délai défini pour leur mise en œuvre. Post-clôture : Un suivi peut être aussi effectué pour s'assurer que les actions correctives sont maintenues et que les problèmes ne se reproduisent pas. Des Outils et méthodes de suivi seront développés
- *Systèmes de gestion des plaintes* : Pour suivre les échanges et les progrès de manière centralisée.
- *Rapports d'avancement* : Générés à intervalles réguliers (hebdomadaires, mensuels, etc.).
- *Réunions de suivi* : Planifiées en fonction de la complexité et de l'urgence de la plainte

Le projet mettra en place des systèmes sécurisés permettant de recevoir des commentaires, d'identifier les tendances et d'améliorer le dispositif au fil du temps. Ces systèmes sécurisés peuvent être des espaces d'échange sécurisés, lignes téléphoniques et messagerie confidentielle. Ainsi les survivants - es et témoins peuvent partager leurs expériences sans crainte.

6- Retour d'information aux parties impliquées

Le processus du retour d'information du de/la survivant - e sur les résultats du processus de vérification doit être sécurisé et adapté à chaque cas. Il sera également conçu pour être clair, respectueux et transparent. Les différentes étapes sont : (i) Préparation des résultats : Une fois le processus de vérification terminé, les conclusions sont soigneusement examinées et validées par le comité de vérification pour s'assurer de leur exactitude et de leur impartialité ; (ii) Planification de la communication : Un membre désigné du comité, le/la représentant(e) formé(e), sera chargé(e) de contacter le/la survivant(e), ce contact est planifié à un moment approprié, en tenant compte des besoins et de la disponibilité du/de la survivant(e) ; (iii) Communication des résultats : Le/la survivant(e) est informé(e) des résultats de manière claire et empathique. Cela peut se faire par téléphone, en personne ou par un autre moyen de communication sécurisé, selon les préférences du/de la survivant(e). Les informations sont présentées de manière concise et compréhensible, en évitant tout jargon technique ; (iv) Soutien émotionnel : Pendant cette

communication, il est essentiel d'offrir un soutien émotionnel. Le/la représentant(e) du comité est formé(e) pour répondre aux réactions émotionnelles et pour orienter le/la survivant(e) vers des ressources supplémentaires si nécessaire (par exemple, un soutien psychologique ou des services d'accompagnement) ; (v) Documentation écrite : Si le/la survivant(e) le souhaite, une version écrite des résultats peut être fournie. Ce document est rédigé de manière à protéger la confidentialité et à respecter les droits du/de la survivant(e) ; (vi) Suivi : Après la communication des résultats, un suivi est proposé pour s'assurer que le/la survivant(e) a bien compris les informations et pour répondre à d'éventuelles questions supplémentaires. Si des actions supplémentaires sont nécessaires (par exemple, des mesures de protection ou des recours), elles sont expliquées et mises en œuvre en collaboration avec le/la survivant - e

Le processus pour informer le présumé agresseur et/ou l'employeur présumé des résultats du processus de vérification est structuré pour maintenir la transparence, l'équité et le respect des droits de toutes les parties impliquées. Des techniques de communication suivantes seront mise en œuvre :

7- Préparation des résultats

Les conclusions du processus de vérification sont soigneusement examinées et validées par le comité pour s'assurer de leur exactitude et de leur impartialité. Les résultats sont ensuite formalisés dans un rapport détaillé, qui peut inclure des recommandations ou des mesures à prendre

- ***Communication au présumé agresseur***
- Méthode de communication : Le présumé agresseur est informé des résultats par un·e représentant·e désigné·e du comité, généralement par écrit (par exemple, une lettre officielle ou un courriel sécurisé) ou lors d'une réunion en personne, selon la gravité des conclusions et les politiques du projet.
- ✓ Contenu de la communication : Les résultats sont expliqués de manière claire et factuelle, en respectant les droits de la personne concernée. Si des sanctions ou des mesures disciplinaires sont prévues, elles sont précisées dans cette communication.
- ✓ Droit de réponse : Le présumé agresseur a généralement la possibilité de répondre ou de contester les conclusions, conformément aux procédures du projet
- ***Communication à l'employeur présumé***
- Méthode de communication : Si l'employeur est impliqué dans le processus (par exemple, si l'agression présumée a eu lieu sur le lieu de travail), il est informé des résultats par un·e représentant·e du comité, généralement par écrit.
- ✓ Contenu de la communication : Les résultats sont partagés de manière concise, en mettant l'accent sur les mesures à prendre (par exemple, des actions disciplinaires, des formations ou des changements de politiques).
- ✓ Confidentialité : La communication est rédigée de manière à protéger la vie privée du/de la survivant(e) et du présumé agresseur, conformément aux politiques sur la protection des données du projet.
- ✓ Formulaire et documentation

- **Formulaires :** Selon les procédures du projet, des formulaires standardisés peuvent être utilisés pour documenter les résultats et les communications. Ces formulaires servent à garantir que toutes les informations sont traitées de manière cohérente et transparente.
- **Rapports écrits :** Un rapport officiel est souvent rédigé pour résumer les conclusions du processus de vérification. Ce rapport peut être partagé avec les parties concernées, sous réserve des règles de confidentialité.
- **Archivage :** Tous les documents relatifs au processus sont archivés de manière sécurisée pour assurer la traçabilité et la conformité aux politiques du projet.
- ***Suivi et mesures supplémentaires***
- **Mesures disciplinaires :** Si les conclusions justifient des sanctions ou des mesures disciplinaires, celles-ci sont mises en œuvre en collaboration avec l'employeur ou les autorités compétentes de la localité.
- **Formation et prévention :** Dans certains cas, des formations ou des initiatives de prévention peuvent être recommandées pour éviter des incidents similaires à l'avenir.
- **Suivi des parties concernées :** Un suivi peut être proposé.

Les mesures visant à protéger la survivante, les témoins, et même le présumé agresseur, tout en assurant un processus équitable et transparent sont les suivantes :

1. Protection de la survivante

- Soutien psychologique : Offrir un accès immédiat à des services de soutien psychologique ou à des conseillers spécialisés.
- Relocalisation temporaire : Si nécessaire, déplacer la survivante vers un lieu sûr (par exemple, un autre bureau, une autre école ou un logement temporaire).
- Accompagnement : Fournir un accompagnement sécurisé pour les déplacements ou les réunions liées à l'enquête.
- Confidentialité : Limiter l'accès aux informations sensibles pour éviter toute divulgation inappropriée.

2. Protection des témoins

- Anonymat : Permettre aux témoins de témoigner de manière anonyme si cela est possible et conforme aux politiques.
- Soutien juridique : Offrir un soutien juridique ou une représentation pour protéger les droits des témoins.
- Mesures de sécurité : Mettre en place des mesures pour protéger les témoins contre les représailles (par exemple, surveillance accrue ou relocalisation temporaire).

3. Mesures pour le présumé agresseur

- Suspension temporaire : Si nécessaire, suspendre le présumé agresseur de ses fonctions pendant la durée de l'enquête pour éviter tout contact avec la survivante ou les témoins.
- Accompagnement légal : S'assurer que le présumé agresseur a accès à une représentation légale pour garantir un processus équitable.
- Respect des droits : Veiller à ce que les droits du présumé agresseur soient respectés tout au long du processus.

4. Mesures organisationnelles

- Enquête indépendante : Confier l'enquête à une équipe indépendante pour garantir l'impartialité et éviter les conflits d'intérêts.
- Protocoles clairs : Mettre en place des protocoles clairs pour signaler et traiter les cas d'EAS/HS, en incluant des mesures de protection.

5. Suivi et évaluation

- Suivi régulier : Assurer un suivi régulier avec la survivante et les témoins pour évaluer leur sécurité et leur bien-être

Le délai pour informer le/la survivant(e) et le présumé agresseur des résultats du processus de vérification dépend de la complexité de l'enquête et des politiques du projet.

- Délai pour informer le/la survivante dès **la fin de l'évaluation préliminaire 48 à 72 heures** après l'enregistrement de la plainte. **À la clôture de l'enquête Dans les 7 à 14 jours** suivant la conclusion du processus. **Avant toute action disciplinaire ou judiciaire** la survivante doit être tenue informée **en amont** des décisions prises.
- Délai pour informer le présumé agresseur à l'ouverture de l'enquête, une notification dans un délai de 5 à 7 jours après l'évaluation initiale. À la conclusion de l'enquête Communication des résultats dans les 7 jours suivant la prise de décision. En cas de sanctions ou mesures disciplinaires l'information doit être transmise avant l'application des sanctions pour permettre un éventuel recours.

Organigramme de la gestion des plaintes VBG/EAS/HS

Cet organigramme souligne la nécessité d'apporter un traitement spécifique pour les plaintes EAS/HS. Il ne s'agit néanmoins pas de créer deux MGP séparés, mais de faciliter l'accès des survivants – es au MGP et de s'assurer que la gestion des plaintes EAS/HS se fasse de manière appropriée et qu'elle soit fondée sur une approche centrée sur les survivants/es.

Circuit de traitement et de référencement des incidents EAS/HS projet MIQRA

Au niveau des collectivités territoriales (conseil de cercle et mairies)

Pour l'enregistrement des plaintes et des doléances, les conseils de cercle et mairies ont été dotés de deux outils qui sont : le registre et la fiche des plaintes.

Le registre et la fiche de plaintes

Vu que les autorités communales et les conseils de cercles ont été fortement associées dans l'élaboration du Plan d'Actions de Réinstallation des populations et qu'elles sont assez informées sur le mécanisme de gestion des plaintes du Projet et pour des raisons pratiques, ce niveau institutionnel a semblé plus approprié pour recevoir les plaintes qui n'ont pas pu être éteintes par les comités des sites.

Tout comme au niveau des comités des sites, les registres et les fiches sont déposés au niveau des conseils de cercle et des communes pour le traitement des plaintes et doléances.

Au niveau du Projet

Pour la transmission des plaintes et doléances des populations à l'UGP, les comités de gestion informent le conseil de cercle ou la mairie de la localité qui à leur tour informe le projet MIQRA de la plainte.

A l'Unité de Facilitation du Projet, le spécialiste chargé des questions de développement social et environnemental assure le suivi de la gestion des plaintes reçues.

Pour ce faire, il procède à la caractérisation et la nature de la plainte. Au cas où il s'avère que la plainte est recevable, le spécialiste saisit le plaignant et la partie incriminée en l'occurrence le prestataire du Projet afin de trouver une solution à l'amiable. En cas de non-résolution par cette voie, le Projet peut avoir recours à un médiateur afin d'aplanir le différend. Une fois, toutes ces voies de recours épuisées, le plaignant a la latitude de saisir les autorités juridiques compétentes pour réparation du préjudice.

Tri des plaintes et des doléances

Après leur enregistrement, les comités de gestion se réunissent pour faire le tri des plaintes et des doléances. Cela est nécessaire car, toutes les plaintes ne revêtent pas un caractère recevable. Les plaintes recevables sont celles découlant de la mise en œuvre des activités du Projet ayant causé un impact négatif.

A titre d'exemple, les conflits ayant trait au non-paiement de dettes entre deux personnes, les problèmes conjugaux, ceux liés à l'héritage, etc... ne sont pas pris en charge par le projet MIQRA.

Enquête sur la plainte

Après s'être assuré de la recevabilité de la plainte, le comité de gestion se réunit dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables pour son traitement. Il procédera d'abord à l'audition du

plaignant sur l'objet de la plainte. Ensuite, des membres désignés par le comité mèneront une enquête impartiale pour s'assurer du bien-fondé de la plainte.

Enfin, le résultat de l'enquête sera partagé avec l'ensemble des membres du comité afin de proposer une solution appropriée (plainte éteinte ou renvoi de la plainte au niveau communal).

Traitement des plaintes et des doléances

- **Au niveau des Comités de gestion - local**

La principale option de traitement de la plainte est la voie amiable en faisant recours au dialogue et à la négociation. Pour parvenir à cette fin, les comités de gestion sont constitués de personnes des parties prenantes. En tenant compte de la nature de la plainte à traiter, le comité peut faire appel à toute personne ressource pouvant les assister dans la gestion de la plainte.

Pour les doléances à l'endroit du Projet, les comités de gestion doivent les enregistrer et informer le projet MIQRA. Ce dernier donnera une réponse à toutes les doléances qui seront formulées par la population.

- **Au niveau des comités de gestion – commune (F2) ou cercle lycée)** Dans les procédures mises en place, il est prévu une implication des Collectivités territoriales dans la gestion des plaintes/doléances. Cependant, ces dernières n'interviennent que lorsque, les comités de gestion des sites les saisissent pour les plaintes qu'ils n'ont pas pu résoudre.

- **Au niveau de la Coordination du Projet UGP**

Lorsque le conseil de cercle ou la commune à son tour ne parvient pas à éteindre la plainte, conformément à la démarche, elle saisit le projet MIQRA pour l'en informer. Le projet de concert avec le comité de gestion et les autorités au niveau décentralisé et déconcentré entamera à leur tour les démarches nécessaires pour sa résolution.

6.5.6 Réponse aux plaintes et aux doléances

A chaque niveau de leur gestion, (CGP niveau localité, CGP niveau conseil de cercle/commune, MIQRA), une réponse sera donnée aux plaintes reçues par le comité de gestion, les conseils de cercle ou communes et l'Unité de Facilitation du Projet.

Le principe retenu est qu'une plainte résolue au niveau indiqué, ne sera plus transmise à l'échelle supérieure. C'est dire que les conflits résolus au niveau des comités de gestion dans les sites ne sont pas transmis au conseil de cercle ou à la commune. Il en est de même entre la collectivité territoriale et l'UGP. Pour autant, les comités des sites ainsi que les autorités des collectivités territoriales tiendront au courant le projet MIQRA de toutes les plaintes y compris celles résolues au niveau local pour information et archivage.

Aussi, dès que l'Unité de Facilitation de MIQRA reçoit une plainte ou une doléance, le Coordinateur organisera, dans un délai de cinq jours, une réunion avec son équipe pour la traiter.

En retour, le Projet informera les parties prenantes à savoir le plaignant, la partie incriminée, les autorités des collectivités territoriales et le comité de gestion du traitement réservé à la plainte.

6.5.7 Procès-verbal de résolution de la plainte

En cas de résolution d'une plainte, le comité de gestion des plaintes des sites, les autorités communales et l'UGP de MIQRA et le plaignant vont établir un procès-verbal dûment signé attestant de la résolution de la plainte.

Au niveau du site, le procès-verbal sera signé par le plaignant et le président du comité de gestion, (voir annexe 2). Au niveau du conseil de cercle ou de la commune, il le sera par le plaignant, le président du comité de gestion et le président du conseil de cercle ou le maire. Ces procès-verbaux seront conservés aux niveaux des AE, CAP, conseils de cercle, communes et du projet MIQRA pour archivage.

6.5.8 Durée du traitement des différentes catégories de plaintes

La durée de réponse pour les différentes étapes du MGP doit être la plus courte possible afin de rendre le projet réactif vis-à-vis d'une situation de conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Néanmoins, des situations graves ou complexes nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structure de médiation.

Le tableau ci-dessous présente les délais maximums recommandés pour chaque étape.

TABLEAU 1: DUREE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

N°	ETAPE	DELAI
1	Introduction et réception	Immédiat
3	Accusé de réception	5 jours ouvrables
4	Enquête	Entre 10 et 45 jours ouvrables
5	Réponse	5 jours ouvrables
6	Recours	MIQRA (30 jours), Comité MGP (2 réunions), Autre (au cas par cas)
7	Suivi, clôture et archivage	Entre 5 et 45 jours ouvrables

Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP sont les suivants :

- ✓ Au moins 3 rencontres de lancement du MGP sont organisées avec les parties prenantes ;
- ✓ Des campagnes de sensibilisation de sauvegarde environnementale et sociale de masse sur le MGP sont réalisées par le projet MIQRA dans les zones d'intervention du projet ;
- ✓ Au moins 90 % des griefs émis aboutissent à un accord de résolution à l'amiable.

Le spécialiste chargé des questions de sauvegarde environnementale et sociale du Projet est chargé du suivi des indicateurs.

Le présent manuel porte également sur la gestion des plaintes provenant des consultants et des prestataires du projet MIQRA.

6 DEUXIEME PARTIE : GESTION DES PLAINTES DES CONSULTANTS ET DES PRESTATAIRES DU PROJET MIQRA

7.1 INTRODUCTION

Dans la mise en œuvre de ses activités, le projet MIQRA peut également recevoir des plaintes provenant de ses consultants et prestataires. Lorsque la plainte est fondée, le projet MIQRA privilégiera une résolution consensuelle et un traitement à l'amiable qui vise à préserver ses intérêts. Les cas de VBG/EAS/HS ne seront pas concernés par un traitement à l'amiable. Cependant, un accent particulier sera mis sur la prévention des plaintes.

Les cas de VBG/EAS/HS ne seront pas concernés par un traitement à l'amiable. Cependant, un accent particulier sera mis sur la prévention des plaintes.

Dans le cadre de la gestion des plaintes EAS/HS signalées par les membres de l'UGP, le projet a diversifié des canaux de signalement des plaintes au niveau des points focaux genre du ministère de l'Education Nationale pour garantir le respect de la confidentialité.

Une plainte venant des prestataires ou consultants sera traité au niveau de l'UGP. Elle sera prise en charge en premier lieu par la spécialiste VBG du projet, qui va rencontrer la partie plaignante pour la collecte des données. Si le cas signalé s'est avéré, elle se fera assister par les autres spécialistes du domaine. Ainsi le coordinateur et le spécialiste financier seront saisi pour une prise en charge du/ de la survivant – e de VBG/EAS/HS Selon le résultat obtenu.

7.2 LA GESTION DES PLAINTES DES CONSULTANTS

La prévention des conflits

Dans le cadre de la gestion des plaintes, le projet MIQRA mettra l'accent sur la prévention des conflits. Pour ce faire, deux outils sont utilisés. Il s'agit du manuel de gestion administrative et le contrat du consultant et prestataire (entreprises, bureaux, etc.).

i. Mise en œuvre du manuel de procédure administrative

Pour la gestion de son personnel consultant, le MIQRA dispose d'un manuel de gestion administrative régissant les relations contractuelles entre le Projet et le consultant. Il a pour objectif, de définir les règles générales destinées à assurer : la bonne exécution du travail, la discipline et les attentes du Projet vis à vis du consultant. Le projet dispose également des codes de conduite pour prévenir les cas de VBG/EAS/HS ainsi que les mesures de sanction en cas de non-respect du code par un consultant ou prestataire.

Le traitement des cas de **VBG/EAS/HS** impliquant des consultants ou prestataires recrutés nécessite une approche rigoureuse qui protège les survivantes et assure des mesures correctives appropriées. Des **points focaux** spécialisés seront désignés pour recevoir et trier les plaintes. Après vérification de la recevabilité et de la crédibilité. Les sanctions peuvent être un **avertissement, une suspension ou résiliation du contrat** du consultant ou prestataire

ii. **Respect mutuel des clauses des contrats de travail**

La prévention et la gestion des plaintes passent par le respect mutuel des clauses contractuelles. Ainsi, le projet veille à la mise en œuvre scrupuleuse du contrat du consultant. Autrement dit, le MIQRA s'acquitte de ses obligations vis-à-vis du consultant (payement honoraire, mise à disposition des outils de travail, etc.). Par conséquent, il est attendu du consultant d'atteindre les objectifs assignés tout en préservant la réputation et l'intérêt du Projet.

Traitement à l'amiable des plaintes

Lorsque la plainte est fondée, le projet privilégiera une résolution consensuelle et un traitement à l'amiable qui vise à préserver ses intérêts. Cette procédure consiste pour le plaignant à saisir d'abord le spécialiste, chargé des questions de sauvegarde environnementale et sociale du Projet. Lorsque le plaignant n'est pas satisfait, le dossier est référé à l'expert financier, qui à l'absence de solution satisfaisante pour le plaignant, transmet le dossier au Coordinateur. Un service de médiation pourrait être sollicité par le projet. Et enfin, en cas de désaccord, les parties peuvent saisir la juridiction compétente (recours juridictionnel).

6.5 LA GESTION DES PLAINTES DES PRESTATAIRES

Processus de gestion

En référence à la gestion des plaintes des consultants, la même démarche sera observée pour les plaintes provenant des prestataires. La plainte est adressée à la Coordination. Elle sera prise en charge en premier lieu par le chargé du développement social du projet, qui va rencontrer la partie plaignante pour sa résolution. Selon la nature de la plainte, il se fera assister par les autres spécialistes du domaine. Selon le résultat obtenu, l'expert financier ainsi que le Coordinateur seront saisis à leur tour. Un service de médiation pourrait être sollicité par le projet. Et enfin, en cas de désaccord, les parties peuvent saisir la juridiction compétente (contentieux de l'État). Le projet MIQRA dispose des codes de conduite VBG/EAS/HS pour prévenir les cas de VBG/EAS/HS ainsi que les mesures de sanctions en cas de non-respect du code par un prestataire

Respect mutuel des clauses des contrats de prestation

La prévention et la gestion des plaintes passent par le respect mutuel des clauses contractuelles. Ainsi, le projet MIQRA veille à la mise en œuvre scrupuleuse du contrat du prestataire. Autrement dit, le MIQRA s'acquitte de ses obligations vis-à-vis du prestataire (acquittement de la facture selon les conditions définies dans le contrat). Par conséquent, il est attendu du prestataire d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés en donnant une prestation de qualité et en faisant preuve de professionnalisme dans l'intérêt du Projet.

7 CONCLUSION

Le projet MIQRA a élaboré le présent manuel pour répondre aux éventuelles plaintes et doléances des populations, ses consultants et ses prestataires qui peuvent être affectés par les activités du Projet. Ce document constitue le mécanisme de prévention et de gestion des plaintes et des doléances.

Le manuel de gestion des plaintes est un document qui sert de guide pour la mise en œuvre des activités du MIQRA. Le but étant d'atténuer les impacts négatifs des activités du projet et de proposer des mesures de mitigation. Il sera diffusé et accessible dans les canaux de communications utilisés par le projet MIQRA pour une meilleure appropriation des populations.

8 RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Banque Mondiale. (2001) « Politique Opérationnelle 4.12 Réinstallation involontaire de personnes ».
2. MEN. (2019), « Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) ».
3. MEN. (2019), « Cadre de politique de réinstallation (CPR) ».
4. MEN. (2019), « Etude d'impact environnemental et social (EIES) ».
5. MEN. (2019), « Plans de gestion environnementale et sociale (PGES) »
6. PACAM (2019), Manuel de Gestion des Plaintes du Projet d'appui à la Compétitivité Agro-Industrielle au Mali.
7. SOMAPEP (2019), MECANISME DE GESTION DES GRIEFS : (Réclamations, Doléances, Plaintes, Appréciations)
8. Banque Européenne d'Investissement (2014), Mécanisme de Gestion des Plaintes, Rapport d'activités.

9 ANNEXES

ANNEXE I : LA FICHE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

UNE FOI

REPUBLIQUE DU MALI

UN PEUPLE - UN BUT -

SECRETARIAT GENERAL

Projet pour l'Amélioration de la Qualité et
des Résultats de l'Éducation Pour Tous au Mali
(MIQRA)

Comité de gestion des plaintes du site :

Quartier/Village :

Commune de :

Cercle de :

Nom du plaignant	
Fonction	
Adresse	
Date de la plainte	
Objet de la plainte :	
Description de la plainte	
Résultat du traitement de la plainte	

Le Plaignant

Le Président du Comité de Gestion

ANNEXE II : PROCES-VERBAL DE RESOLUTION DES PLAINTES

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

REPUBLIQUE DU MALI

UNE FOI

UN PEUPLE - UN BUT -

SECRETARIAT GENERAL

Projet pour l'Amélioration de la Qualité et
des Résultats de l'Éducation Pour Tous au Mali
(MIQRA)

Procès-verbal de résolution des plaintes

Comité de gestion des plaintes du site :

Quartier/Village :

Commune de :

Cercle de :

Suite à une plainte déposée
par.....

Pour motif de :
.....

Il s'est tenu une réunion de résolution de la plainte sous les auspices du président du comité de
gestion des plaintes du site de
.....

A L'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :

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

Ont signé :

Le plaignant :

•

Le président du Comité de Gestion des Plaintes