



République du Niger

Ministère de l'Education Nationale

Secrétariat Général



Unité de Coordination du Projet
Quartier Kouara Kano, Ilot 2250, Parcelle K
www.lire.ne

Pôle Sauvegarde Environnementale et Sociale

Mécanisme de Gestion des Plaintes dont celles aux VBG/EAS/HS dans le cadre de la mise en œuvre du projet NIGER-LIRE

Juillet 2021



Contrôle du document

Suivi des versions

Versions	Dates	Etats	Commentaires
V04	7 juillet 2021	Version Finale	

Documents de référence

Références	Description	Date	Auteurs
« Dossiers LIRE – Mission sauvegarde sociale et genre »	Aucune	7/7/2021	

Confidentialité

Ce document a été élaboré par l'Unité de Coordination du Projet NIGER-LIRE, dont il est la propriété. Sa reproduction et sa diffusion sont limitées au cadre strict des activités du Projet LIRE qui seul pourra le communiquer (en tout ou partie) à un partenaire.



Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	5
Définition des concepts usuels.....	6
Introduction.....	8
1. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes et domaines d’application	9
2. Mise à jour du mécanisme de gestion des plaintes.....	10
3. Vulgarisation du mécanisme de gestion des plaintes	10
4. Définition, composition, rôles et attributions d’un comité de gestion des plaintes... 11	
4.1 Définition d’un Comité de Gestion des Plaintes	11
4.2 Composition des Comité des Plaintes	12
4.3 Rôles et attributions du comité de gestion des plaintes	12
5. Fonctionnement.....	13
6. Procédure de mise en place des comités de gestion des plaintes	13
7. Traitement des plaintes	14
7.1 Les étapes de traitement d’une plainte	14
7.1.1 Le Comité Communal de Gestion des Plaintes	15
7.1.2 Le Comité Régional de Gestion des Plaintes.....	15
7.1.3 Le Comité National de Gestion des Plaintes	15
7.2 Clôture et archivage d’une plainte.....	16
8. Procédures pour la gestion des plaintes VBG/EAS/HS.....	16
9. Suivi des griefs et reportage	23
9.1 Suivi de l’efficacité du mécanisme de gestion des plaintes.....	25
10. Diffusion du MGP	26
11. Plan d’action détaillée de l’opérationnalisation du MGP	28
Conclusion	38



ANNEXES.....	39
Annexe 1 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes.....	40
Annexe 2 : Procès-verbal de conciliation.....	42
Annexe 3 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes.....	44
Annexe 4 : Fiche de suivi des plaintes.....	46
Annexe 5 : Outil de rapportage des incidents liées à l'EAS/HS.....	47



**Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes**

SIGLES ET ABREVIATIONS

AME : Association des Mères Educatrices

CES : Cadre environnemental et social

CCGP : Comité Communal de Gestion des Plaintes

CNGP : Comité National de Gestion des Plaintes

CRGP : Comité Régional de Gestion des Plaintes

DDEN : Direction Départementale de l'Education Nationale

DREN : Direction Régionale de l'Education Nationale

EAS : Exploitation et Abus Sexuel

EN : Ecole Normale

ENI : Ecole Normale d'Instituteurs

HS : Harcèlement Sexuel

LIRE: Learning Improvement for Results in Education

MEN : Ministère de l'Education Nationale

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

NES : Normes Environnementales et Sociales

PAP : Personnes Affectées par le Projet

PEES : Plan d'Engagement Environnemental et Social

PF : Point Focal

PGES : Plans de Gestion Environnementale et Sociale

PV : Procès-Verbal

UCP : Unité de Coordination du Projet

URAT : Unité Régionale d'Appui Technique

VBG : Violences Basées sur le Genre



Définition des concepts usuels

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : Le Mécanisme de Gestion des Plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux préoccupations relatives au projet de manière systématisée et satisfaisante pour toutes les parties.

Plainte : Une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de prestations ou de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel, de bénévoles ou des bénéficiaires directs d'un projet, et qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez quiconque.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux actions posées dans le cadre de la mise en œuvre du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale (par exemple, les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs, la divulgation des documents de sauvegarde du projet LIRE, le respect des procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) le PGES de chantier, etc.).

Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre du Projet LIRE peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci sera le cas pour des plaintes pourtant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions de VBG, d'abus et d'harcèlement sexuel, etc.).

Parties prenantes : Une Partie Prenante est un individu ou un groupe ayant un intérêt dans les décisions ou les activités d'une organisation ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de l'exécution (ou de la non-exécution) des décisions ou activités entrant dans le cadre du projet.

Plaignant/Plaignante : Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou la capacité d'en influencer les résultats.

Témoin : 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

Viol : pénétration non consensuelle (si légère soit-elle) du vagin, de l'anus ou de la bouche avec un pénis, autre partie du corps ou un objet.

Violence sexuelle : toute forme de contact sexuel non consensuel même s'il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l'attouchement des organes génitaux et des fesses.

Exploitation et Abus Sexuels : Tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Par abus sexuels, on entend « l'intrusion physique effective ou la menace



d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires.

Harcèlement sexuel : avances sexuelles, demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours une dynamique de pouvoir et de genre dans laquelle une personne au pouvoir utilise sa position pour harceler une autre en fonction de son genre. Un comportement sexuel est indésirable lorsque la personne qui y est soumise le juge indésirable (par ex., regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler et faire des appels, donner des cadeaux personnels).

Faveurs sexuelles : une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation.

Confidentialité : Un principe éthique selon lequel les fournisseurs de services doivent protéger les informations recueillies auprès des survivants-es et ne partager que des informations sur les cas avec leur permission explicite (Comité Interagence, 2015).

Consentement : Fait référence à l'approbation ou à l'assentiment donné volontairement et librement, après mûre réflexion. Pour donner leur consentement, les individus doivent avoir accès à tous informations pertinentes au moment où ils donnent leur consentement, et ils doivent être capables des d'évaluer et de comprendre les conséquences de toute action. Ils doivent être conscients et ont le pouvoir d'exercer leur droit refuser de s'engager dans une action, et ils ne doivent pas se sentir contraint par des considérations financières, la force ou menaces (IASC 2015 : 324). En cas d'exploitation sexuelle et abus (EAS) et harcèlement sexuel (HS), obtenir le consentement signifie obtenir la permission des survivant(e)s avant de partager des informations à leur sujet avec d'autres, comme les services de prise en charge.

Auteur présumé : peut-être le personnel associé au projet et peut inclure non seulement les enseignants, mais aussi le personnel administratif, etc. (ajouter les catégories pertinentes pour le projet)

Survivants-es : Une personne qui a vécu une violence sexuelle ou autre forme de violence basée sur le genre.

Erreur : 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.

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

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.



Le mécanisme de gestion des plaintes du Projet « Learning Improvement for Results in Education » (LIRE) : c'est un processus communautaire non judiciaire de règlement de différends à travers lequel les bénéficiaires des actions du Projet LIRE déposent une plainte/doléance ou réclamation et reçoivent une réponse à leurs préoccupations.

C'est également un ensemble de procédures simples qui donnent accès aux bénéficiaires à un moyen sûr de faire entendre des plaintes **dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du projet.**

Le mécanisme de gestion des plaintes du Projet LIRE repose essentiellement sur quatre critères :

- **Transparence** (processus largement partagé et accepté par les parties prenantes) ;
- **Sécurité** (aucune menace ne pèse sur les plaignants) ;
- **Confidentialité** : Respect en tout temps de la confidentialité des plaignants et/ou des survivants(es)
- **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.

De plus, en ce qui concerne la réception, enregistrement et gestion des plaintes d'EAS/HS, le MGP du projet LIRE sera fondé sur une approche centrée les besoins des survivant-es de EAS/HS. Une telle approche signifie que les besoins des survivant/es devraient être au centre des décisions et activités entreprises. Par exemple :

- Un environnement favorable, digne et protecteur pour les survivants doit être créé ;
- Le consentement éclairé des survivant/es doit être obtenu pour toute action entreprise ;
- La confidentialité doit être maintenue à tout moment ;
- La sécurité des survivant/es doit être assurée tout au long du processus de gestion des plaintes ;
- Le respect du choix des survivants-es doit être assuré ;
- Le principe de non-discrimination doit être maintenu tout au long des procédures ;
- Leurs droits, souhaits et choix doivent être respectés.

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. Cette procédure ne s'applique toutefois pas aux plaintes portant les VBG/EAS/HS. Dans le cadre du Projet LIRE, 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.

Introduction

Dans le cadre de l'appui aux sous-secteurs du cycle de base 1 et 2 géré par le Ministère de l'Education Nationale (MEN), le Gouvernement du Niger met en œuvre avec l'appui financier de la Banque mondiale, le Projet « « Learning Improvement for Results in Education » (LIRE en sigle).



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

Il a pour objectif global l'amélioration de la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que le renforcement de la planification et la gestion de l'éducation. Les interventions de LIRE ciblent principalement les régions de Tahoua, Tillabéri, Maradi, Diffa et Zinder.

En plus des dispositions réglementaires nationales régissant les projets de développement initiés par le Gouvernement du Niger, les opérations et les projets financés par la Banque mondiale sont soumis aux exigences environnementales et sociales contenues dans le Cadre Environnemental et Social de cette institution.

Dans le cadre spécifique de LIRE, le Gouvernement du Niger s'est engagé, à travers un Plan d'engagement environnemental et social (PEES) convenu conjointement avec la Banque mondiale, à mettre en œuvre les mesures et actions concrètes afin que le Projet soit exécuté dans le respect des Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale.

Le présent mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est une exigence du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale, notamment la NES 10 (mobilisation des parties prenantes et information). Il est conçu sur la base des documents précédemment cités.

Dans un contexte d'interaction entre les communautés et les employés des entreprises hôtes (pour la plupart d'entre eux), d'une part, et de sélection des filles et des femmes pour bénéficier d'accompagnements en vue d'améliorer leurs performances d'apprentissage et d'enseignement d'autre part, des risques de conflits plus ou moins importants et de VBG notamment les EAS/HS pourraient se poser avec acuité.

Par ailleurs, l'extension du projet aux enfants déplacés/réfugiés poserait également des risques de discrimination et de VBG particulièrement les EAS/HS. D'où l'établissement du présent MGP qui s'appuie sur un processus transparent et compréhensif. C'est un outil qui se veut conforme aux systèmes culturels locaux de résolution des plaintes (sauf les plaintes liées à l'EAS/H) et, qui est aisément accessible à toutes les parties prenantes, gratuit et sans représailles.

1. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes et domaines d'application

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) vise à permettre à un individu, groupe d'individus, institution ou structure, d'exprimer, de manière libre et documentée, des préoccupations ou plaintes concernant les impacts environnementaux et sociaux liés à la mise en œuvre des activités du Projet LIRE. Le MGP permet spécifiquement de :

- De répondre aux préoccupations exprimées, suivant un processus transparent ;
- De minimiser l'occurrence de malentendus et conflits qui, s'ils ne sont pas maîtrisés assez tôt, peuvent porter atteinte aux résultats attendus ;
- D'améliorer les performances environnementales et sociales du Projet.

Les plaintes/réclamations peuvent porter, entre autres, sur :

- Erreurs dans l'identification des Personnes Affectées par le Projet (PAP) et l'évaluation des biens ;



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

- Conflits entre les utilisateurs des ressources naturelles ;
- Embauche lors des travaux de construction/manque de recrutement du personnel ; ou Retards de paiement des salaires ;
- Non respects des mesures du CGES ;
- Destruction accidentelle de biens privés lors des travaux ;
- Agressions physiques ou verbales des populations ou des élèves par les ouvriers ;
- Violences basées sur le genre, et notamment les plaintes liées aux exploitations et abus sexuels (EAS) et le harcèlement sexuel (HS).

En outre, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

2. Mise à jour du mécanisme de gestion des plaintes

L'élaboration de ce manuel a été faite de façon inclusive et itérative. Toutefois, le manuel reste dynamique et ouvert et pourrait être enrichi en fonction de l'évolution du contexte de mise en œuvre du projet ainsi que des leçons tirées de son application. Il peut donc être révisé au besoin.

3. Vulgarisation du mécanisme de gestion des plaintes

Le succès d'un projet dépend en grande partie de la façon dont ses stratégies et ses objectifs sont communiqués aux principaux acteurs.

Par ailleurs, à travers la Politique d'accès à l'information et la norme NES 10 relative à la mobilisation des parties prenantes et l'information, la Banque exigera de l'Emprunteur qu'il établisse le dialogue avec les parties prenantes, y compris les communautés, les groupes ou les individus touchés par les projets proposés, et avec d'autres parties concernées, en diffusant les informations, en menant des consultations et en favorisant une participation éclairée, d'une manière proportionnée aux risques et effets potentiels du projet sur les populations touchées. La réglementation nigérienne en matière des évaluations environnementales, notamment les dispositions du Décret N° 2019 -027/MESUDD portant modalités d'application de la Loi n°2018- 28 du 14 mai 2018, déterminant les principes fondamentaux de l'Evaluation Environnementale au Niger, recommande également la consultation du public et la diffusion de l'information

Ainsi, conformément aux principes ci-hauts cités, le Projet « Learning Improvement for Results in Education » (LIRE) s'engage à informer, consulter, impliquer les bénéficiaires et de leur rendre compte à chaque étape de la mise en œuvre de ses activités afin d'éviter des fausses attentes.

A ce titre, toutes les informations utiles sur les activités du Projet seront partagées avec les communautés d'intervention en termes de contexte et objectifs, des résultats attendus, de système de ciblage, des critères d'éligibilité, des mesures d'accompagnement, de système de gestion de plaintes, de partenariat, etc.

Le partage d'informations sur la vie du projet se fera à travers les conseillers en emploi placés au niveau de chaque commune d'intervention du projet et qui sont chargés de la coordination des activités du projet sur le terrain. La communication sur les activités du projet se fera lors des réunions, les assemblées générales villageoises, les émissions radios, les affiches et tout autre outil pouvant faciliter la compréhension du partenaire.



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

En outre, les comités de plaintes désigné par les villages recevront de la part du Projet LIRE une formation pour mieux cerner l'étendue de leur mission et éviter les dérapages.

Aussi, des voyages d'échanges pourront être organiser au profit des comité des plaines vers d'autres comité plus expérimenté et qui sont opérationnels.

En fin l'UCP du Projet LIRE et ces partenaires d'exécution feront une communication sur le mécanisme de gestion de plainte chaque fois que de besoin lors des missions de suivi des activités sur le terrain.

4. Définition, composition, rôles et attributions d'un comité de gestion des plaintes

4.1 Définition d'un Comité de Gestion des Plaintes

Le comité de gestion de plaintes est une structure communautaire composée de sages et mise en place par les communautés avec l'appui des partenaires au développement pour assurer le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre des interventions de développement. Il sert d'interface entre les communautés bénéficiaires et le partenaire.

Ce comité est un canal approprié et efficace qui permet aux communautés d'exprimer leurs préoccupations et mécontentements par rapport aux aspects de mise en œuvre des interventions de développement. Ce comité recevra une formation sur le fonctionnement du MGP.

Il constitue de ce fait une structure de réception et de gestion des plaintes en les traitant localement avec les leaders communautaires, les autorités coutumières (chef de village/canton/groupement), administratives (Mairie). En lien avec l'implication de la mairie, il sied de souligner qu'au niveau de chaque mairie, il sera désigné un Point Focal chargé de tenir le registre de la gestion de la Plainte. Dès qu'il y a une plainte, le maire est saisi et convoque le comité pour l'examen et la résolution de la plainte. La réception et le traitement des plaintes EAS/HS se feront au travers de canaux sûrs et accessibles qui auront été préalablement identifiés par les groupes de femmes lors des consultations communautaires.

Pour le cas spécifique des VBG, EAS/HS, Il sera placé des points focaux (femme et homme) au sein des établissements scolaires chargées de prévenir et répondre aux incidents de EAS/HS divulgués par les élèves mais aussi par le personnel en ce qui concerne les plaintes de VBG et les modalités de référencement des survivant(e)s.

Ces points focaux recevront une formation sur l'approche centrée sur les survivants-es, sur les méthodes de vérification des plaintes de EAS/HS et plus globalement sur le MGP général du projet, y compris sur les modalités de référencement des plaintes liées aux EAS/HS aux prestataires VBG locaux qui seront identifiées.

Pour prévenir les cas de VBG/EAS/HS, la Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre va intégrer dans les contrats de prestation de service des clauses y relatives et les entreprises en charge des travaux devront élaborer des codes de bonne conduite à annexer aux contrats des travailleurs. Ce code sera affiché d'une manière visible aux valves des chantiers.

Aussi, la Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre établira un plan d'action VBG/EAS/HS en collaboration avec l'équipe VBG de la Banque mondiale et s'appuiera sur des structures



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

locales ou ONG spécialisée pour les sensibilisations et la prise en charge spontanée des survivants(es).

Enfin, un comité de gestion des plaintes VBG qui est démembré du Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) sera en place pour traiter de manière prompte, objective, et efficace les plaintes liées aux EAS/HS.

4.2 Composition des Comité des Plaintes

Un comité de gestion des plaintes sera mis en place au niveau de toutes les communes d'intervention du Projet LIRE. Ce comité sera composé de cinq (5) membres dont deux (2) femmes au minimum, remplissant tous les critères nécessaires pour être membres. Il est souhaitable qu'au moins un des membres du comité sache lire et écrire. Des points focaux (1 femme et 1 homme) seront identifiés dans chaque village d'intervention pour recueillir les plaintes et les remonter au comité communal de gestion des plaintes.

Le comité VBG, démembré du CNGP, sera constitué de la Spécialiste en Sauvegarde sociale et Genre du projet, des points focaux genre du MEN et une représentante de l'AME. Les membres de ce comité seront outillés sur les procédures spécifiques à suivre pour traiter les plaintes liées aux VBG et sur le principe de confidentialité qui est l'épine dorsale dans le traitement des questions VBG singulièrement les AES/HS.

4.3 Rôles et attributions du comité de gestion des plaintes

Les principales responsabilités du comité de gestion des plaintes sont :

- ✓ Recevoir et enregistrer les plaintes ;
- ✓ Analyser les plaintes (étudier leur recevabilité, donner des feedbacks au (x) plaignant(s) ;
- ✓ Appuyer le Projet LIRE à gérer les risques environnementaux liés à la réfection/construction des infrastructures ;
- ✓ Aider le Projet LIRE à gérer l'inclusion et l'exclusion des personnes déplacées et réfugiées dans la mise en œuvre de ses actions ;
- ✓ Servir d'interface entre LIRE et les communautés d'intervention par rapport à la gestion des plaintes ;
- ✓ Travailler en étroite collaboration avec les points focaux placés au niveau de chaque commune d'intervention du Projet LIRE qui serviront de relais pour la transmission des informations relatives aux activités du comité de plainte à l'Unité de Coordination du Projet.

Relations entre le comité de plainte et les autres mécanismes traditionnels de plainte.

En outre, Il est important et même nécessaire de faire une distinction très nette entre les rôles du comité de gestion des plaintes et ceux des leaders coutumiers (chefs de villages, Imam). Le comité de gestion des plaintes ne prend en charge que les plaintes liées aux interventions du Projet LIRE. Le comité doit rendre compte à l'autorité coutumière qui reste et demeure la première instance de régulation des conflits au niveau du village. Les plaintes EAS/HS ne feront jamais l'objet de résolution à l'amiable et, seront sphériquement gérées par le comité VBG/EAS/HS.



5. Fonctionnement

Les membres du Comité de Gestion de Plaintes travaillent de façon bénévole et se réunissent systématiquement après chaque dépôt d'une plainte. En plus, une fois par mois, ils tiennent une réunion bilan leur permettant de s'auto évaluer et de capitaliser les leçons apprises.

Il convient de notifier que le point focal, en collaboration avec le CGP, peut collecter certaines plaintes à travers les réunions organisées de mise en œuvre des activités. Sur le panneau de signalisation du MGP posé au niveau de la Base-vie du chantier, dans les EN, ENI, DREN, DDEN, ou écoles ainsi qu'à tout autre endroit approprié, sont affichés les messages relatifs aux lieux de dépôt des plaintes, les numéros de téléphone du point focal et les coordonnées électroniques des URAT et de l'UCP.

Au niveau du site d'implantation du projet LIRE, dans les locaux des entreprises le cas échéant et à tout autre endroit public que choisira le comité de gestion des plaintes, il sera procédé à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues (un registre sera ouvert à cet effet) que ce soit par téléphone, soit par email ou par courrier directement de la part du plaignant

Un classeur spécial sera disponible dans tous les sites du projet pour toutes fins utiles. Et pour éviter la multiplicité des plaintes souvent dues à l'ignorance des procédures et de l'arrangement institutionnel, outre le renforcement des capacités des partenaires avant la mise en œuvre du projet, les Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale de LIRE organiseront des séances de sensibilisation de toutes les parties prenantes dans les cinq (5) régions d'intervention du projet sur les mécanismes de gestion des plaintes.

En outre, lorsque le CGP ou le CRGP reçoit des plaintes VBG, AES/HS, celui-ci les transmet directement aux points focaux placés aux seins des écoles qui, à leur tour, suivront toute la procédure requise (voir section 8.0) pour la prise en charge efficace de ces cas.

6. Procédure de mise en place des comités de gestion des plaintes

La mise en place des comités de gestion des plaintes doit se faire avant le début de la mise en œuvre des activités le LIRE sur le terrain. L'élection des membres du comité de gestion des plaintes se fera en Assemblée Générale communautaire en présence d'un représentant de LIRE qui expliquera clairement les objectifs poursuivis et les attributions du Comité.

Il rappellera également à l'AG les principaux critères d'éligibilité notamment : être membre de la communauté, accepter de travailler de façon bénévole, avoir une bonne moralité, être honnête, impartial, disponible, discret, patient, Ecouté par la population, Courage de dénoncer les déviations, Esprit critique (qui cherche à comprendre les situations avant d'agir). Ce sera enfin à la communauté de décider du mode de choix de ses représentants (par vote ou par consensus).

Le plus important est que le processus soit conduit de manière transparente et participative avec la volonté affichée des personnes choisies.

Le comité de gestion des plaintes est composé ainsi qu'il suit :

- ✓ Un président (e) ;
- ✓ Un secrétaire ;



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

- ✓ Un chargé (e) de communication ;
- ✓ Deux (2) membres (Une femme et un homme)

La communauté doit aussi veiller à ce que les membres du comité ne soient pas issus d'une même famille. Le chef de village ne peut en aucun cas être membre du comité de gestion des plaintes.

En cas de vacance de poste (démission, exode, incapacité, incompétence, faute grave, décès, etc.), la communauté procède au pourvoi dudit poste à travers une assemblée générale.

Après l'élection des membres du comité, il faut procéder à leur présentation à l'Assemblée Générale communautaire et sanctionner le processus par l'élaboration d'un procès-verbal (PV). Il y a lieu également de préciser en assemblée générale que le mandat des membres du comité de gestion des plaintes est d'un an renouvelable.

7. Traitement des plaintes

Cette étape consiste à déterminer le type des plaintes tenant compte de sa sensibilité afin de déterminer quelle procédure ou politique à appliquer pour une solution appropriée. En effet, certaines plaintes sont sensibles alors que d'autres le sont moins. Ceci fait que la manière de gérer les plaintes diffère selon la nature ou le type de plaintes.

Les plaintes de nature sensible pourraient nécessiter la tenue d'une enquête confidentielle ; tandis que celles de nature non sensible ont de fortes chances d'être résolues plus rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du projet. Cette vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le projet et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève du travail de la police et du processus judiciaire (si le survivant choisit pour poursuivre le processus juridique).

A priori, toutes les plaintes spécifiques aux exploitation et abus sexuel (EAS) ainsi qu'au harcèlement sexuel (HS) sont admissibles.

Le mécanisme de gestion devra, notamment, permettre 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.

Le mécanisme de gestion des plaintes sera fondé sur une approche basée sur les besoins des survivants-es, assurant 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).

7.1 Les étapes de traitement d'une plainte

Dans le cadre du projet LIRE, c'est la procédure traditionnelle de résolution des conflits qui est retenue au niveau village. Cette procédure est plus directe et souple car les plaignants se portent directement chez le chef coutumier local. Si le conflit n'est réglé à ce niveau, les plaignants sont renvoyés chez le chef de canton qui sera appuyé pour ses besoins de compréhension par la Direction Régionale de l'Éducation Nationale (DREN). Le mécanisme d'enregistrement des



plaintes ci-dessous décrit s'applique aux cas non réglés par la procédure traditionnelle. Il faut toutefois relever que les plaintes VBG, EAS et HS ne sont pas concernées par cette procédure (voir section 8.0).

7.1.1 Le Comité Communal de Gestion des Plaintes

Il constitue une structure de réception et de gestion des plaintes non résolues par la procédure traditionnelle. Chaque comité communal de gestion des plaintes sera doté d'un cahier registre des plaintes qui sera tenu par un point focal au niveau de la mairie. Sur cette base, les plaignants vont formuler et déposer leurs plaintes/réclamations.

La plainte ainsi déposée est enregistrée dans le registre en présence du plaignant. Le comité communal dispose de sept (7) jours pour statuer sur la plainte/réclamation. En dernier lieu, dans le cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement en favorisant le règlement à l'amiable, le comité communal de gestion des plaintes transmet la plainte comité régional de gestion des plaintes (CR-GP). Toutefois, faudrait-il le rappeler que ce type de résolution ne se sera jamais retenu pour les plaintes de EAS/HS.

Le CC-GP veillera ensuite à informer le plaignant de la transmission de sa plainte au niveau du CR-GP. Le CC-GP rédige un rapport chaque mois. Il comprendra les suites qui ont été réservées aux différentes réclamations enregistrées au niveau communal (voir tableau n°1).

7.1.2 Le Comité Régional de Gestion des Plaintes

Un comité régional de gestion placé au niveau des URAT sera créé afin de prendre en charge les plaintes non résolues au niveau communal. A l'instar du CC-GP, le CR-GP dispose de sept (7) jours pour statuer sur la plainte et, d'en faire un retour direct au plaignant. En dernier lieu, dans le cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement en favorisant le règlement à l'amiable, le CRGR transmet la plainte aux Comité National de Gestion des Plaintes (CN-GP).

7.1.3 Le Comité National de Gestion des Plaintes

Un comité central de gestion des plaintes sera créé au niveau de l'UCP, autour du Coordonnateur en collaboration avec les experts concernés par le traitement des plaintes. Cette cellule reçoit les plaintes à elle transmises par les comités communaux et régionaux de gestion des plaintes non réglées à ces niveaux. Dans ce cas, un numéro de dossier est donné avec une décharge au plaignant. Ainsi, les différents niveaux de gestion des plaintes peuvent traiter directement les doléances qu'ils reçoivent ou les transmettre à un autre niveau supérieur, en fonction de la nature de la doléance. Si la plainte est résolue alors elle est éteinte. En cas de non satisfaction du traitement d'une plainte au niveau central, le plaignant est libre de recourir à la justice, s'il le juge nécessaire

Par ailleurs, si une plainte met en cause un partenaire d'exécution (Entreprise, Consultant, ONG, Service technique de l'Etat) ou le personnel de l'UCP, le comité peut déposer la plainte directement auprès du coordonnateur national du projet. Dans ce cas, un numéro est mis à la disposition des comités de plainte.



Aussitôt saisi, le coordonnateur de LIRE met en place un comité d'investigation qui aura dix (10) jours pour clarifier la situation et rendre son rapport au coordonnateur.

7.2 Clôture et archivage d'une plainte

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

Au-delà de la base de données sur les plaintes, les Spécialistes en Sauvegardes Environnementale et Sociale avec la contribution du SSE mettront en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes en rapport avec les points focaux désignés au titre de la réception, de l'enregistrement et du suivi.

Le point focal sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.).

Le plaignant est convoqué par le comité pour lui faire part de l'issue de sa plainte au cas échéant est appeler au téléphone. Une copie du PV lui sera alors envoyé pour signature puis renvoi au comité.

8. Procédures pour la gestion des plaintes VBG/EAS/HS

En raison du tabou qu'elles représentent dans les communautés et des normes sociales qui pourraient inciter à blâmer les survivants (es), la procédure traditionnelle de résolution des conflits n'est pas applicable aux plaintes VBG/EAS/HS. Des procédures spécifiques seront élaborées à travers le comité de plaintes VBG. Les CC-GP seront réadaptés pour traiter les plaintes liées aux EAS/HS. Les points focaux chargés de la tenue des registres seront formés de façon pointue sur les procédures de recueil, de confidentialité puis de référencement des survivants-es.

• Réception et enregistrement d'une plainte VBG/EAS/HS

Les plaintes EAS / HS seront reçues par des points d'entrée confirmés comme sûrs et accessibles par les communautés locales, y compris les enfants et femmes lors des consultations. Il s'agira de placer et former des points focaux, homme et femme, au sein des établissements scolaires chargés de prévenir et répondre aux incidents de EAS/HS divulgués par les élèves mais aussi par le personnel. Il revient à ces points focaux d'enregistrer le consentement du/de la survivant (e).

Pour l'essentiel, ces points focaux seront formés et outillés pour recevoir et signaler des plaintes EAS/HS sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants-es, la confidentialité du recueil 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). La formation est dispensée aussitôt après l'identification



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

des points focaux et, reconduite trimestriellement. Toutefois, des renforcements de capacité peuvent être tacitement organisées à la demande des points focaux afin d'être davantage éclairé afin d'écartier toute ambiguïté dans les procédures de référencement et, dans la confidentialité.

Afin d'encourager les plaignants (es) à se confier et à parler sans crainte, dans la confidentialité totale, une ligne verte sera mise en place.

- **Trie et traitement d'une plainte VBG/EAS/HS**

Les plaintes VBG/EAS/HS seront immédiatement référées par les points focaux au prestataire de services VBG identifié localement pour une prise en charge, selon les souhaits et les choix de chaque individu. Ces plaintes ne seront pas gérées au niveau du comité local et, avec le consentement des survivants, seront transférées vers le Comité National de Gestion des plaintes VBG, démembré du CNGP, pour la gestion et la vérification du lien avec le projet.

Les structures locales de prestations VBG, seront chargées de recevoir et remonter les plaintes au niveau du Comité National de Gestion des plaintes VBG qui, à son tour va les traiter toujours sur une approche basée sur les besoins des survivants-es, assurant la confidentialité du traitement des cas et la sécurité des survivants-es. Un registre séparé, sécurisé et confidentiel, pour l'enregistrement des plaintes qui sera géré les prestataires de services VBG. Une fiche de notification séparée pour les plaintes EAS/HS sera utilisée pour permettre au prestataire de remonter la plainte auprès de comité VBG pour traitement. Dans le 24 heures suivantes la réception de plaintes d'EA/HS, le prestataire de service VBG reportera aussi la plainte auprès de l'UCP et, à son tour, de la Banque mondiale, utilisant une fiche de notification préétablie.

Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

- **Processus de vérification de la plainte VBG/EAS/HS**

Le processus de vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le projet et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève du travail de la police et du processus judiciaire (si le survivant choisit pour poursuivre le processus juridique). Le travail de vérification sera effectué par une Commission d'enquête qui sera mise en place par Comité National de Gestion des plaintes VBG. Cette commission comprendra au moins

- Les responsables sauvegardes environnementale et sociale de l'UCP LIRE ;
- Un ou deux points focaux genre du MEN
- Un (e) représentant (e) du Ministère de la Promotion de la Femme et de la Protection de l'Enfant
- Une ou des personnes ressources dont l'expertise est nécessaire pour l'approfondissement de la plainte (il peut s'agir des services techniques de l'Etat ou autres spécialistes du domaine concerné par la plainte)

Au cours du processus de vérification, l'identité de la victime sera tenue confidentielle par le prestataire de service VBG, qui sera en charge de la liaison avec la victime si des informations supplémentaires sont nécessaires. Il sera aussi responsable de la confirmation du consentement



**Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes**

informé de la victime. Si la victime change d'avis, il est mis fin à tout le processus. La plainte est ainsi close et archivée toujours dans une confidentialité stricte.

La coordination de ce travail sera assurée par la Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre du projet NIGER-LIRE. C'est le lieu de souligner qu'aussi bien les membres comité VBG et que ceux de cette commission d'enquête sont tenus au secret professionnel au risque de commettre une faute grave passible de sanction (retrait pure et simple du comité).

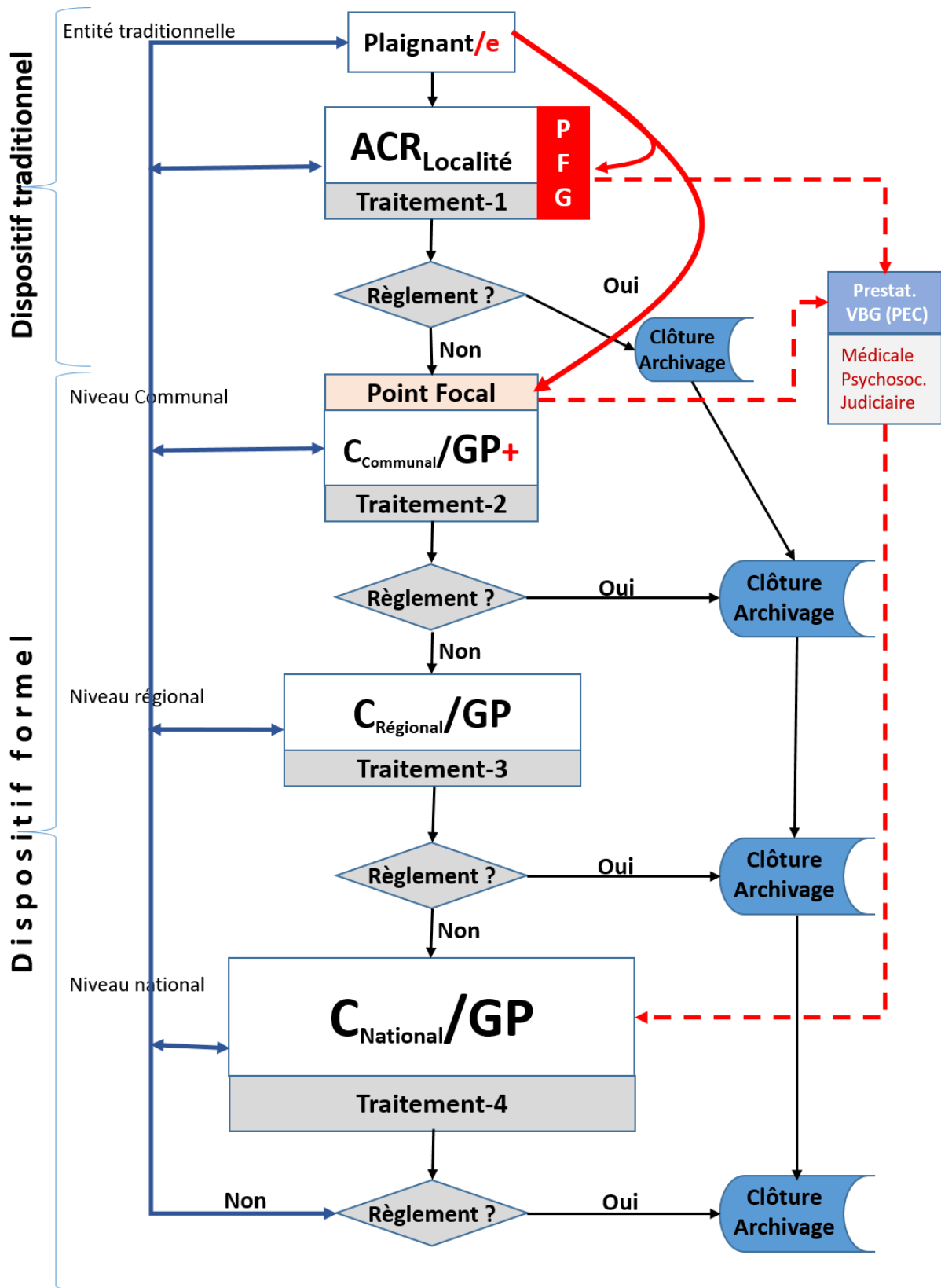
Suivi et proposition de réponse

- **Clôture de la plainte**

Une fois la vérification faite et clôturée, au plus tard 6 semaines après la réception, le/la survivant (e) sera informé (e) par le fournisseur de services VBG des résultats de la vérification et des actions prévues. Avant toute communication sur l'issue de la vérification par le projet, y compris auprès de l'auteur présumé, le prestataire de service de VBG devra avoir le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le /la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire. L'auteur sera aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e et un plan de sécurité a été mis en place. Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).



Logigramme : Circuit du fonctionnement du MGP du projet NIGER-LIRE



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

Tableau 1 : Procédures de traitement des plaintes

DELAIS	ETAPES	TRAITEMENT	NIVEAU DE TRAITEMENT
J	Réception d'une plainte	Lorsque l'entité traditionnelle (chef de village, de tribu, de quartier ou campement) reçoit une plainte il doit renseigner le cahier-registre de réclamations en précisant : le nom du plaignant, la date de réception de la plainte, le produit ou service visé par la plainte, les intervenants et les personnes visées par la plainte	Village
J+7	Analyse et traitement de la plainte	Il sera suggéré au l'entité traditionnelle de ne pas dépasser sept jours pour répondre au plaignant. L'entité traditionnelle doit mettre à jour son outil de suivi des plaintes en indiquant la date à laquelle il a accusé la réception de la plainte et veiller à son traitement dans les délais impartis	
	Réponse à la plainte au niveau du comité villageois de gestion des plaintes	L'entité traditionnelle doit tenir le plaignant informé du déroulement du traitement de sa plainte et lui répondre dans un délai de 7 jours	
J	Réception d'une réclamation	Lorsque le Comité Communal de Gestion des Plaintes reçoit une plainte il doit la renseigner dans le cahier-registre de plainte communale en précisant : le nom du plaignant, la date de réception de la plainte, le produit ou service visé par la plainte, les intervenants et les personnes visées par la réclamation	Commune
J+7	Analyse et traitement de la plainte	Le Comité Communal de Gestion des Plaintes dispose de deux semaines (14) jours à compter de la réception de la plainte pour y répondre. Le comité doit mettre à jour son outil de suivi des plaintes en indiquant la date à laquelle il a	



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

DELAIS	ETAPES	TRAITEMENT	NIVEAU DE TRAITEMENT
		accusé la réception de la plainte et veiller à son traitement dans les délais impartis	
	Réponse à la plainte au niveau du comité communal de gestion des plaintes	Le Comité doit tenir le plaignant informé du déroulement du traitement de sa plainte et lui répondre dans un délai de 2 semaines	
J	Réception d'une plainte	Lorsque le Comité Régional de Gestion des Plaintes à travers l'URAT reçoit une plainte, il doit renseigner le cahier-registre de plaintes en précisant : le nom du plaignant, le produit ou service visé par la plainte, les intervenants et les personnes visées par la réclamation. Le CRGP doit avoir un système d'information où toutes les plaintes sont enregistrées, gérées et archivées (qu'elles soient vraies ou fausses) par le Spécialiste de Gestion des Plaintes. C'est ce système qui alimentera en partie le rapport annuel	URAT/LIRE
J+14	Analyse et traitement de la plainte	Le Comité Régional de Gestion des Plaintes dispose de 21 à partir de la réception de la plainte pour la traiter	
	Réponse	Le Comité Régional de Gestion des Plaintes dispose de 21 à partir de la réception de la plainte pour y répondre	
J	Réception d'une plainte	Lorsque l'UCP à travers le Comité National de Gestion des Plainte reçoit une plainte il doit renseigner le cahier-registre de plaintes en précisant : le nom du plaignant, le produit ou service visé par la plainte, les intervenants et les personnes visées par la plainte. L'UCP doit avoir un système d'information où toutes les plaintes sont enregistrées, gérées et	



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

DELAIS	ETAPES	TRAITEMENT	NIVEAU DE TRAITEMENT
		archivées (qu'elles soient vraies ou fausses) par le Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre. C'est ce système qui alimentera en partie le rapport annuel	
J+21	Analyse et traitement de la plainte	L'UCP dispose de 21 jours à compter de la réception de la plainte pour y répondre. L'UCP doit mettre à jour son outil de suivi des réclamations en indiquant la date à laquelle il a accusé la réception de la plainte et veiller à son traitement dans les délais impartis.	UCP/LIRE
	Réponse à la plainte au niveau de l'UCP	L'UCP doit tenir le plaignant informé du déroulement du traitement de sa plainte et lui répondre dans un délai de 21 jours	
J	Réception d'une plainte VBG/EAS/HS	Au niveau village, le/la plaignant (e) peut s'adresser aux points focaux (H/F) placés au sein des écoles. Il/elle peut aussi s'adresser au CCGP dont les membres seront préalablement outillés sur les VBG/EAS/HS ainsi que sur l'approche axée sur les survivants-es. Le plaignant peut aussi appeler le numéro vert qui sera mis à la portée des communautés. Lorsque les points focaux genre, le point focal du CCGP reçoivent les plaintes EAS/HS ils doivent directement le référer au prestataire de service VBG.	Village/commune
J+0	Référencement des victimes de VBG/EAS/HS	Lorsque les points focaux genre, les CCGP reçoivent les plaintes EAS/HS, ils doivent aussitôt (le même jour) les référer au niveau du prestataire local VGB sans pour autant enregistrer leurs noms dans le registre.	Commune
J	Remontée de la plainte auprès du volet VBG du CNGP	Lorsque le CNGP reçoit une plainte, le volet VBG de ce comité il doit renseigner le cahier-registre de plaintes en précisant : le nom du plaignant, les intervenants et les	Comité National VBG



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

DELAIS	ETAPES	TRAITEMENT	NIVEAU DE TRAITEMENT
		personnes visés par la plainte. Les délais de notification à la BM (24 heures à partir du moment où l'UCP prend connaissance d'une telle plainte) à travers l'outil de notification dans lequel aucune information identifiable ne doit apparaître.	
J+14	Analyse et traitement de la plainte	L'UCP dispose de 14 jours à compter de la réception de la plainte pour y répondre. L'UCP doit mettre à jour son outil de suivi des plaintes en indiquant la date à laquelle il a accusé la réception de la plainte et veiller à son traitement dans les délais impartis. L'objectif de la vérification sera d'assurer la redevabilité en adoptant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé des actes de VBG qui résultent crédibles dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas la responsabilité pénale d'un individu, qui reste la prérogative exclusive du système de justice national.	UCP LIRE
	Réponse à la plainte au niveau de l'UCP	L'UCP doit tenir le plaignant informé du déroulement du traitement de sa plainte et lui répondre dans un délai de 14 jours.	

9. Suivi des griefs et reportage

Des statistiques mensuelles, bimensuelles, trimestrielle, semestrielles et annuelles sur les plaintes seront produites par l'UCP comme suit :



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

Tableau 2 : Les indicateurs à suivre dans le cadre du suivi du MGP

INDICATEURS	UNITES	SOURCES DE VERIFICATIONS	FREQUENCE DE LA COLLECTE
Nombre de plaintes reçues et/ou enregistrées	Nombre	Registres des CCGP, rapports d'activités	Mensuel, Bimestriel, Trimestriel
Nombre de plaintes traitées	Nombre	PV et rapports d'activités	Semaine, Mensuel, Trimestriel
Nombre de plaintes recevables	Nombre	Registres des CCGP, rapports d'activités	Semaine, Mensuel, Trimestriel
Nombre de plaintes rejetées	Nombre	Registres, rapports d'activités	Semaine, Mensuel
Nombre de séances de médiation dans chacun des comités	Nombre	Nombre de séances de médiation dans chacun des comités	Semaine, Mensuel
Délais de réponse	Nombre de jours	PV de réception, de règlement ou de non conciliation	Semaine, Mensuel
Nombre de plaintes sur la non confidentialité du mécanisme	Nombre	Registres des CCGP, rapports d'activités	Mensuel, bimensuel, Trimestriel
Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ;	Nombre	Registres des CCGP, rapports d'activités	Mensuel
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à des appels aux recours par les plaignants	Nombre	PV et rapports d'activités	Semestriel
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à recours au tribunal par les plaignants	Nombre	PV et rapports d'activités	Annuel
% de plaintes d'EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge	Nombre total de plaintes d'EAS/HS référés aux services/nombre total de plaintes EAS/HS reçues	PV et rapports d'activités de l'ONG prestataires VBG	Mensuel



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

INDICATEURS	UNITES	SOURCES DE VERIFICATIONS	FREQUENCE DE LA COLLECTE
Types de canaux utilisés pour déposer la plainte : - par téléphone ; - par SMS ; - en personne - par courriel électronique ou courrier ; - Vocal.	Nombre de plaintes par types de canaux	Registres, fiches de dépôts des plaintes	Mensuel
Nombre d'activités de dissémination sur le mécanisme	Nombre	Rapports d'activités	Trimestriel
Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UCP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction	Nombre	Rapports d'activités	Mensuel
Rapport de la mise en œuvre du MGP	Rapport	Archives et rapports d'activités	Trimestriel

9.1 Suivi de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification des points focaux et central de coordination ; transparent et absence de représailles ; et information proactive.

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

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'un certain village ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont reproductibles dans d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ? Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme propres à faire diminuer les plaintes. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance sur le long terme et d'éviter d'omettre des plaintes.



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

Un rapport dédié, et conforme aux exigences en termes de confidentialité, sera également requis par l'ONG VBG gérant les plaintes d'EAS/HS au compte du projet. Il abordera des questions telles que : Est-ce qu'il y a des formes d'EAS/HS qui sont plus fréquemment reportés, même s'ils ne sont pas vérifiés (compte tenu des différentes barrières à la vérification de ce type de plaintes) ? Est-ce qu'il y a des groupes de bénéficiaires qui sembleraient être particulièrement à risque ? Est-ce que des mesures d'atténuation des risques d'EAS/HS ou des messages devraient être modifiés/renforcé ?

Les spécialistes sauvegardes environnementale et sociale sont les responsables des rapports trimestriels. Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité du mécanisme.

10. Diffusion du MGP

Le manuel élaboré par le projet NIGER-LIRE pour la gestion des plaintes est un mécanisme dont la diffusion peut passer par la combinaison de l'approche participative et celle diffusionniste pour faire connaître aux populations ; i) la possibilité de déposer une plainte ;ii) les procédures de dépôt et de traitement des plaintes ; iii) les voies de recours, iv) les résultats des actions liées au système des gestions des plaintes/réclamations afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population.

Sur le chapitre de la communication hors média, les actions suivantes sont nécessaires :

- l'organisation des rencontres de vulgarisation du contenu du manuel dans tous les villages concernés par le projet LIRE.
- la traduction du manuel en langues locales (Haoussa, songhaï-zarma, fulfulde, Kanuri et Tamasheq)
- la réalisation de panneaux grand format à afficher dans les mairies, les écoles, les inspections, les EN et ENI et ENS
- le développement de réseaux sociaux en ligne (en particulier Face book) ;
- la réalisation d'un support questions/réponses sur le contenu du manuel ;
- la prise de mesures idoines pour rendre largement disponible le manuel de gestion des plaintes au niveau des mairies, des EN et ENI, de l'ENS, des inspections, des écoles concernées
- l'organisation d'ateliers d'information et de sensibilisation à l'intention des cibles secondaires susceptibles d'influencer les populations en termes de sensibilisation et de conscientisation notamment les ONG et association de la zone d'intervention du projet, les services techniques déconcentrés du MEN aux niveaux communal, départemental et régional etc.

Sur le plan médiatique, il s'agira de s'appuyer sur les moyens disponibles dans la zone d'intervention du projet Lire pour la réalisation et la diffusion sur la base d'une convention de partenariat, d'émissions dans les langues locales, des débats en direct avec les populations à travers le support questions/réponses et éventuellement des sketches. Il s'agit entre autres, de la Station Régionale de l'ORTN des huit régions et des radios communautaires les plus écoutées dans chacune des régions. Dans toutes les approches et actions, il est nécessaire de s'assurer



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

que les groupes vulnérables ont un accès à part entière au système de plaintes, et ce à toutes ses étapes : communication du formulaire de réclamation, mode de réception, et au besoin, assistance au remplissage du formulaire afin que leurs réclamations soient correctement reçues et traitées.



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

11. Plan d'action détaillée de l'opérationnalisation du MGP

Plan d'Action MGP du Projet NIGER-LIRE						
---	--	--	--	--	--	--

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
ACTIVITE 1 : Elaboration du Mécanisme de Gestion des Plaintes Du 1^{er} février au 1^{er} juillet 2021						
Action Préalable 1 Rédaction du 1 ^{er} Draft et envoi à la Banque	Du 1 ^{er} au 15 février 2021	Aucune	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale	Aucune	Sans coût
Action Préalable 2 Partage à l'équipe VBG et MGP de la Banque pour commentaires	Du 16 février au 15 mars 2021	Retard dans la réaction des équipes VBG et Gestion des plaintes de la Banque	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale, Aida Diop, Demba Daniela Greco	Aucune	Sans coût
Action Préalable 3 Intégration des inputs de l'équipe d'appui de la Banque	Du 16 au 24 mars 2021	Aucune	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163	Aucun	Aucune	Sans coût



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
Action Préalable 4 Prise en compte des acquis de la formation en ligne sur les MGP	Du 25 mars au 05 avril 2021	Retard dans la réaction sur le plan d'action MGP par les formateurs	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163	Aucun	Aucune	Sans coût
Action Préalable 5 Partage avec l'équipe de la Banque (Aida, Daniela, Demba)	17 mai 2021	Retard dans la réaction de la Banque/Visite du VP prévue en début juin		Aucun	Aucune	Sans coût
Action Préalable 6 Partage pour validation avec le personnel de l'UCP, les agences d'exécutions et les structures concernées au niveau central	15 juin 2021	Juxtaposition d'autres activités	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163	Aucun	Aucune	1 500 000
Action Préalable 6 Soumission du MGP et de son plan d'Action pour l'obtention de l'ANO	Du 21 juin au 1er juillet 2021	Retard de réaction de la Banque	Dr Aoula Yahaya, aoulayah@yahoo.fr Tél : 96967396	TTL (Pamela Mulet)	Aucune	Sans coût
ACTIVITE 2 : Conception des outils de communication (posters, dépliants, kakemono...) de sensibilisation communautaire sur le fonctionnement du MGP Du 20 juin au 16 juillet 2021						
Action Préalable 1 Préparation des Termes de référence pour le recrutement d'un imprimeur	Du 21 au 22 juin 2021	Aucune	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale Spécialiste en transformation digitale,	Aucune	Sans coût



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
Action Préalable 2 Lancement du processus de recrutement de l'imprimeur	Du 25 juin au 2 juillet 2021		Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com Tél : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555	Aucun	Aucune	Sans coût
Action Préalable 3 Elaboration des messages clés à paraître sur les outils de communication	Du 24 au 30 juin 2021	Aucune	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163 Aghali Aghouzoum Bahari bahariagali@yahoo.fr Tél : 90109303	Homologues SSSG et SSEnv	Aucune	Sans coût
Action Préalable 4 Sélection de l'imprimeur	4 juillet 2021	Juxtaposition d'autres activités surtout au niveau de la PPM	Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com Tél : : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555	Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre Spécialiste en Sauvegarde Environnementale Spécialiste en transformation digitale,	Aucune	Sans coût



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
Action Préalable 5 Acquisition des outils de communication (dépliants, Kakemonos, affiches, reprographie du MGP, etc.)	19 juillet 2021	Aucune	Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com Tél : : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555	Task Force Finance RAF et l'expert-comptable	Aucune	20 000 000
ACTIVITE 3 : Mise en place des comités de gestion des plaintes Du 5 Juillet au 2 octobre 2021						
Action Préalable 1 Réunion au niveau central avec les parties prenantes (UCP, MEN) pour identifier les membres du comité national de gestion des plaintes (CN-GP)	5 juillet 2021	Indisponibilité des acteurs du MEN. Pour y remédier, il sera demandé à chaque agence d'exécution d'envoyer un représentant dûment mandaté	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale	Aucune	Sans coût
Action Préalable 2 Préparation des termes de référence pour recrutement de deux consultants/formateurs ou un cabinet	Du 6 au 8 juillet 2021	Aucune	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale	Aucune	Sans coût
Action Préalable 3 Lancement du processus de recrutement du fournisseur des masques et gels hydroalcoolique (action préalable parallèle à celle de l'imprimeur dans l'activité 1)	Du 6 au 20 juillet 2021		Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com Tél : : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555	Aucun	Aucune	Sans coût
Action Préalable 4 Sélection du fournisseur	26 juillet 2021	Juxtaposition d'autres activités surtout au niveau de la PPM	Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com		Aucune	Sans coût



**Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes**

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
			Tél : : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555			
Action préalable 5 Acquisition des masques et gels hydroalcoolique (action préalable parallèle à celle de l'imprimeur dans l'activité 1)	31 juillet 2021	Aucune	Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com Tél : : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555	Task Force Finance RAF et l'expert-comptable	Aucune	5 000 000
Action Préalable 6 Consultations communautaires dans la région de Diffa pour informer sur le MGP et identifier les membres des comités de gestion des plaintes ; les points focaux et les femmes relais. NB : ces consultations seront conduites sous forme d'assemblée villageoise)	Du 1 ^e au 14 août 2021	Incapacité de rassembler les communautés en raison de la situation sanitaire et sécuritaire mais aussi, en raison de la campagne agricole. Pour la situation sanitaire, l'UCP va fournir des masques et gel hydroalcoolique à tous les participants et veillera aux respects de la distanciation sociale d'un mètre entre les participants. Pour y remédier, à une escorte est envisager ou le report de l'activité. En lien avec la campagne agricole, les consultations vont se réadaptées au calendrier agricole (AG dans la soirée ou même les nuits en fonction des zones)	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163 Homologue SSE qui sera recruté au 30 avril 2021	DREN, DREnvi, DRPF/FE, URAT		8 000 000



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
<p>Action Préalable 7 Consultations communautaires dans la région Zinder pour informer sur le MGP et identifier les membres des comités de gestion des plaintes ; les points focaux et les femmes relais. NB : (ces consultations seront conduites sous forme d'assemblée villageoise)</p>	Du 22 août au 5 septembre 2021	Incapacité de rassembler les communautés en raison de la situation sanitaire et sécuritaire mais aussi, en raison de la campagne agricole. Pour la situation sanitaire, l'UCP va fournir des masques et gel hydroalcoolique à tous les participants et veillera aux respects de la distanciation sociale d'un mètre entre les participants. En lien avec la campagne agricole, les consultations vont se réadapter au calendrier agricole (AG dans la soirée ou même les nuits en fonction des zones)	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163 Aghali Aghouzoum Bahari bahariagali@yahoo.fr Tél : 90109303	DREN, DREPF/PF et DREnvi, URAT		8 000 000
<p>Action Préalable 8 Consultations communautaires dans les régions de Maradi, Tahoua et Tillabéry pour informer sur le MGP et identifier les membres des comités de gestion des plaintes ; les points focaux et les femmes relais. NB : (ces consultations seront conduites sous forme d'assemblée villageoise)</p>	Du 10 au 24 septembre	Incapacité de rassembler les communautés en raison de la situation sanitaire et sécuritaire mais aussi, en raison de la campagne agricole. Pour la situation sanitaire, l'UCP va fournir des masques et gel hydroalcoolique à tous les participants et veillera aux respects de la distanciation sociale d'un mètre entre les participants. Pour y remédier, à une escorte est envisager ou le report de l'activité. En lien avec	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163 Aghali Aghouzoum Bahari agalibahari@yahoo.fr Tél : 90109303	DREN, DREPF/PF et DREnvi, URAT		19 000 000



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
		la campagne agricole, les consultations vont se réadaptées au calendrier agricole (AG dans la soirée ou même les nuits en fonction des zones)				
Action Préalable 9 Rédaction d'un rapport de mission qui fait le point : nombre de communes visitées, nombre de comité mis en place, nombre de points focaux et de femmes relais identifiés, etc.	1 ^{er} octobre 2021	Juxtaposition d'autres activités qui va retarder la réactivité de la ou des responsables de l'activités	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163 Homologues SSSG	Aucun	Aucune	Sans coût
ACTIVITE 4 : Formation des membres des comités de gestion des plaintes, des points focaux et des femmes relais sur le fonctionnement du MGP et les procédures de recueils, de traitement, de référencement y compris la confidentialité (pour les plaintes VBG, EAS/HS) d'archivage des plaintes Du 2 octobre au 20 décembre 2021						
Action Préalable 1 Préparation des termes de référence pour le recrutement d'une firme nationale pour la formation des membres des comités de gestion, points focaux et relais communautaires	Du 5 au 6 octobre 2021	Aucune	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163	Spécialiste en Sauvegarde environnementale	Aucune	Sans coût
Action Préalable 2 Lancement du processus de recrutement de la firme nationale pour mettre à disposition deux consultants-formateurs	Du 7 octobre au 6 décembre 2021	Aucune	Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com Tél : : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555	Aucun	Aucune	Sans coût



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
Action Préalable 3 Recrutement de la firme nationale pour mettre à dispositions deux consultants-formateur	Le 10 décembre 2022		Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com Tél : : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555			
Action Préalable 4 Elaboration des modules de formation sur le fonctionnement du MGP avec une ouverture sur les procédures à suivre en cas de plaintes VBG et EAS/HS	Du 15 au 24 décembre 2021	Aucune	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163 Homologue à la SSSG	Task Force Finance RAF et l'expert-comptable	Deux consultants	1 500 000
Action Préalable 5 Préparation des termes de référence pour recrutement d'un imprimeur pour la reproduction des modules de formation sur les MGP	Le 2 janvier 2022	Aucune	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163 Homologue qui sera recruté au 30 avril	Aucun	Aucune	Sans coût
Action Préalable 5 Lancement du processus de recrutement de l'imprimeur	Du 05 au 20 janvier 2022	Aucun	Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com Tél : : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555	SSSG	Aucune	Sans coût



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
Action Préalable 6 Acquisition des modules reproduites	Le 25 janvier 2022		Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com Tél : : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555	SSSG, Spécialiste en transformation digitale, Task Force Finance RAF et l'expert-comptable		10 000 000
Action Préalable 7 Session de formation des CCGP, PF, FR et les COGES sur le MGP des régions de Diffa et Zinder sous forme d'atelier (perdiems, honoraires consultants, location véhicule, carburant, salle de reunion+pause-café et déjeuné)	Du 1 ^{er} au 14 février 2022		Aghali Aghouzoum Bahari : 90109303	Task Force Finance RAF et l'expert-comptable Cellules genre du MES et MEP, DRES et DREP, URAT	Deux consultants formateurs	18 000 000
Action Préalable 8 Session de formation des CCGP, PF, FR et les COGES sur le MGP des régions de Maradi et de Tahoua sous forme d'atelier (perdiems, honoraires, véhicules, carburant, salles de réunion, pause-café et déjeuné)	Du 1 ^{er} au 14 février 2022		Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163 Homologue SSE	Task Force Finance RAF et l'expert-comptable Cellules genre du MES et MEP, DRES et DREP, URAT	Deux consultants formateurs	18 000 000
Action Préalable 9 Session de formation des CCGP, PF, FR et les COGES sur le MGP	Du 15 février au 1 ^{er} mars 2022		Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com	Task Force Finance	Un consultant	10 000 000



Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

ACTIONS	Date de Mise en place	Risques/Contraintes et Solutions prévues/proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
de la région de Tillabéry sous forme d'atelier (perdiems, honoraires consultants, véhicule, carburant, salle de reunion+pause-café et déjeuné)			Tél : 90391956/96878163 Homologues SSSG	RAF et l'expert-comptable Cellules genre du MES et MEP, DRES et DREP, URAT		
Action Préalable 10 Rédaction du rapport et soumission à la BM	Du 2 au 12 mars 2022	Aucune	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163	Task Force Finance RAF et l'expert-comptable	Consultants-formateurs	1 000 000
Activité 5 : Achat des kits de communication Du 1^{er} avril 2022 au 31 mai 2022						
Préalable 1 Spécification technique des téléphones	Du 1 ^{er} au 6 avril 2022	Aucune	Gaya Sabiou : gasabiou@gmail.com Tél : 91539367 Homologue STD	Hannatou Adamou Y. hannatouadamou@gmail.com Tél : 90391956/96878163		
Action Préalable 2 Lancement du processus de recrutement de la firme	Du 10 avril 2022 au 10 juin 2022	Aucun	Dominique Schelameur : dschelameur@hotmail.com Tél : : 81245539 Daouda Salou : daouda_salou@yahoo.fr Tél : 88155555		Aucune	Sans coût
Total						120 000 000



Conclusion

Le Projet « Learning Improvement for Results in Education » (LIRE), met à travers le présent document, à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités dudit projet, des possibilités claires, accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et doléances.

Aussi, le système de traitement des plaintes proposé dans ce document renseigne sur l'importance d'un mécanisme de gestion des plaintes, sur les plaintes considérées par le Projet LIRE, sur les organes chargés du traitement des plaintes ainsi que sur les procédures de traitement des plaintes. Il donne également les détails sur les différentes étapes de la mise en œuvre du MGP pour permettre à l'UCP de résoudre les conflits susceptibles de surgir lors de la réalisation des projets. En outre, il est soutenu par la cartographie des services VBG/EAS/HS qui permettra l'élaboration d'un protocole de référencement pour les plaintes EAS/HS.

Ainsi, la mise en place et l'application correcte du présent MGP permettra à l'UCP d'identifier et de proposer des solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées, de répondre aux attentes des parties prenantes et des bénéficiaires des projets, d'améliorer la gouvernance et la performance des projets et d'assurer la redevabilité.

Ce MGP est dynamique et peut être amendé en fonction des failles y constatées et observations et/ou suggestions venant des différents partenaires y compris les bénéficiaires. Le respect des prescrits de ce MGP pourra améliorer le climat de travail dans les sites d'exécution des activités et améliorer l'image du Projet LIRE vis-à-vis des communautés bénéficiaires des activités et de la Banque mondiale afin de le rendre crédible.

ANNEXES

Annexe 1 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

Date de la plainte :	Numéro de la plainte :	
Nom et Prénom du plaignant :		
Sexe : FM.....		
Localité :	Fonction/Responsabilité :	
Téléphone		
Type d'incident :		
Date	de	l'incident :
Parties		concernées :
Description de la réclamation :		
Solution préconisée par le plaignant :		
Signature du plaignant :		
Traitement de la Plainte		
Plainte enregistrée	par (à remplir par l'entreprise)	:
Plainte validée	:	oui.....
Non.....		
Commentaires :		

Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

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

Solutions proposées :

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

Responsable de l'action :

.....
.....

Date :

Signature :

.....
.....

Actions effectuées :

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

.....

Date de résolution :

.....

.....

Date de retour au plaignant :

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

Niveau de satisfaction et commentaires du plaignant :

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

Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

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

Annexe 2 : Procès-verbal de conciliation

L'an deux mille.....et le

Suite à une plainte déposée par
.....

Contre
.....

Au sujet de :

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de :
.....

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

Ont signé :

Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le plaignant :

La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes

Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

.....
.....
..... Quelles sont vos
suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité ?
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

Annexe 4 : Fiche de suivi des plaintes

Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte				
N° de la plainte	Nom et contact du plaignant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et lieu	Source de financement (prêts, ressources propres, etc.)	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date



Annexe 5 : Outil de rapportage des incidents liées à l'EAS/HS

CONFIDENTIEL

OUTIL DE RAPPORTAGES DE PLAINTES RELATIVES À LA EAS/HS

Instructions :

Le prestataire de service en VBG remplira cette fiche après avoir réceptionnée la survivante et seulement après avoir eu son consentement informé à être référencée au mécanisme de gestion de plaintes VBG du Projet NIGER-LIRE.

Le prestataire de service en VBG transmettra une copie de ce formulaire au comité de gestion des plaintes VBG placé au niveau de l'UCP (Spécialiste en Sauvegardes Sociale et Genre, email : hannatouadamouy@gmail.com; tél : 90391956/96878163 dans un délai de 24-48 heures après l'enregistrement de la plainte de la part survivante.

Cette information devrait également être incluse et communiquée d'une manière agrégée à la base de données des plaintes.

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

Code de la plainte :

Âge et sexe de la victime : Fille (<18) Femme (>=18) Garçon (<18)
 Homme (>=18)

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

Lieu de l'incident :

Est-ce que l'incident est lié au projet dans le propos de la survivante : Oui Non

Nature du lien (dans le propos de la survivante) :

- Auteur présumé personnel de l'UGP
- Auteur présumé personnel d'un fournisseur des services du projet
- Auteur présumé personnel d'une entreprise
- Incident lié à l'accès d'un bénéficiaire aux activités et services du projet
- Autres (Spécifier _____)
- Inconnu

Forme(s) de VBG rapportée :

- Exploitation sexuelle
- Abus sexuel
- Harcèlement sexuel

Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

○ Autre (Spécifier _____)

Le (la) plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement auprès des fournisseurs de services) ? Oui Non

La victime (si différente de la plaignante) a-t-elle reçu des services (y compris le référencement auprès des fournisseurs de services) ? Oui Non Inconnu

Projet NIGER-LIRE (Learning Improvement for Results in Education)
Mécanisme de Gestion des Plaintes

Annexe 6 : Fiche de suivi des plaintes VBG

Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte				
N° de la plainte	Nom et contact du/de la plaignante	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et lieu	Source de financement (prêts, ressources propres, etc.)	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date







PROJET NIGER-LIRE

∞ *Learning Improvement for Results in Education* ∞



WORLD BANK

Master Scholarships for Developing Countries



République du Niger

Fraternité - Travail - Progrès

Ministère de l'Education Nationale

Secrétariat Général

Téléphone : +227 20 37 11 09

BP : 10 149 Niamey – NIGER

www.lire.ne