



RÉPUBLIQUE TOGOLAISE

Ministère de l'Économie Numérique
et de la Transformation Digitale

PROJET D'IDENTIFICATION UNIQUE POUR L'INTEGRATION REGIONALE ET L'INCLUSION EN AFRIQUE DE L'OUEST (WURI-TOGO)

MANUEL DE GESTION DES PLAINTES



Version finale | FEVRIER 2022

Table des matières

SIGLES ET ABREVIATIONS	4
1. Introduction	5
2. Description du projet WURI-Togo.....	5
2.1. Composante 1 : Renforcer le cadre juridique et institutionnel	5
2.2. Composante 2 : Mettre en place des systèmes fID fiables et inclusifs	6
2.3. Composante 3 : Faciliter l'accès aux services grâce aux justificatifs fID	7
3. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).....	8
4. Méthodologie	9
5. Identification et priorisation des plaintes potentielles du projet WURI-Togo.....	10
5.1. Identification des plaintes potentielles du projet WURI-Togo	10
5.2. Priorisation des plaintes potentielles du projet WURI-Togo.....	16
5.3. Identification des différentes parties prenantes et des systèmes existants de résolution des plaintes	17
6. Évaluation des capacités actuelles de réponse et de résolution des conflits et formulation de propositions pour un mécanisme de plaintes et recours	18
6.1. Évaluation des capacités actuelles de réponse et de résolution des conflits	18
6.2. Formulation de propositions pour un mécanisme de plaintes et recours	21
6.3. Cadre organisationnel et institutionnel de l'Unité de Gestion des Plaintes	21
6.3.1. Comités de gestion des plaintes.....	21
6.3.1.1. Comité de Gestion des plaintes de la firme ou de l'entreprise en charge de l'enregistrement (CGPF)	21
6.3.1.2. Comité Local de Gestion des Plaintes (CLP)	21
6.3.1.3. Comité National de Gestion des Plaintes (CCGP).....	22
6.4. Fonctionnement, procédures administratives et financement de l'Unité de Gestion des Plaintes	24
6.4.1. Fonctionnement de l'Unité de Gestion des Plaintes	24
6.4.2. Procédures administratives de Gestion des Plaintes	24
6.4.2.1. Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes.....	24
6.4.2.2. Etape 2 : Analyse des plaintes	25
6.4.2.3. Etape 3 : Investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte	26
6.4.2.4. Etape 4 : Propositions de réponse.....	26
6.4.2.5. Etape 5 : Révision des réponses en cas de non résolution en première instance	27
6.4.2.6. Etape 6 : Mise en œuvre des mesures correctrices	27
6.4.2.7. Etape 7 : Clôture ou extinction de la plainte.....	27
6.4.2.8. Etape 8 : Rapportage	28
6.4.2.9. Etape 9 : Archivage	28
6.5. Dispositions complémentaires sur les des plaintes liées aux VBG/EAS/H/VCE	30
7. Plan d'action de renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes.....	34
7.1. Evaluation des contraintes liées au Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	34
7.2. Plan de renforcement des capacités institutionnelles.....	34
8. Système de suivi-évaluation et d'amélioration continue du MGP.....	35
9. Sources de financement et budget du MGP.....	37
9.1. Sources de financement du MGP	37
9.2. Budget du MGP.....	37
10. Calendrier d'exécution des activités proposées	39
11. Conclusion.....	40
Annexes	41

Liste des tableaux

Tableau 1 : Typologie des plaintes et leurs manifestations.....	10
Tableau 2 : Type de griefs probables et scénarios de résolution.....	13
Tableau 3 : Priorisation des plaintes du projet WURI-Togo.....	16
Tableau 4 : Identification des parties prenantes et des systèmes de gestion des plaintes	17
Tableau 5 : Evaluation des capacités actuelles de réponse et de résolution des conflits	19
Tableau 6 : Evaluation des contraintes du MGP.....	34
Tableau 7 : Plan de renforcement des capacités institutionnelles	35
Tableau 8 : Budget de mise en œuvre du MGP du projet WURI-Togo.....	37
Tableau 9 : Calendrier de mise en œuvre du MGP	39

Liste des annexes

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement de plaintes	42
Annexe 2 : Formulaire d'accusé de réception de dépôt de plainte	43
Annexe 3 : Formulaire de procès-verbal de constat de plainte	44
Annexe 4 : Formulaire de Procès-verbal de traitement de plainte	45
Annexe 5 : Modèle de présentation du registre d'enregistrement des plaintes.....	46
Annexe 6 : Modèle de répertoire de l'archivage des plaintes pour le suivi	46
Annexe 7 : Terminologies liées au Mécanisme de Gestion des Plaintes	47

Liste des figures

Figure 1 : Organigramme de l'Unité de Gestion des Plaintes.....	23
Figure 2 : Schéma illustratif de la procédure de gestion des plaintes	29
Figure 3 : Organigramme de la gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS).....	32
Figure 4 : Circuit de réception et de traitement des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS)	33

SIGLES ET ABREVIATIONS

API	Interface de programmation d'application
BM	Banque Mondiale
CDQ	Comités de Développement de Quartier
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
eKYC	Connaissez votre client par voie électronique (« Know your customer »)
CVD	Comités Villageois de Développement
fID	Identification de Base (Foundational ID)
IDA	Association Internationale de Développement
ID4D	Identity for Development
MEP	Manuel d'Exécution du Projet
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MENTD	Ministère de l'Économie Numérique et de la Transformation Digitale
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
NIU	Numéro d'Identification Unique
PGMO	Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre
PMPP	Plan de Mobilisation des Partie prenantes
UGP	Unité de Gestion du Projet
VBG	Violences Basées sur le Genre
WURI	West Africa Unique Identification for Regional Integration and Inclusion/ projet d'Identification unique pour l'intégration régionale et l'inclusion en Afrique de l'Ouest

1. Introduction

Le Projet d'Identification unique pour l'intégration régionale et l'inclusion (WURI) en Afrique de l'Ouest au Togo (traduction anglaise : West Africa Unique Identification for Regional Integration and Inclusion program ou WURI) dénommé WURI-Togo est un projet initié par le Gouvernement togolais représenté par le Ministère de l'Économie Numérique et de la Transformation Digitale (MENTD) avec l'appui financier de l'Association Internationale de Développement (IDA) d'un montant équivalent à US\$ Soixante-douze millions (72 000 000).

La mise en œuvre du projet peut être sujette à plusieurs types de plaintes et sources de conflits qui peuvent se manifester entre les différentes parties prenantes. Le présent document constitue le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du projet WURI-Togo. Ce document qui est un guide opérationnel pour la gestion des plaintes dudit projet s'articule autour des points suivants :

- Description du projet ;
- Objectifs du document de gestion des plaintes ;
- Méthodologie d'élaboration du document de gestion des plaintes ;
- Evaluation des mécanismes existants de règlement des plaintes au niveau local et national ;
- Identification des plaintes et conflits potentiels pouvant résulter du projet ;
- Cadre organisationnel et institutionnel (fonctionnement, personnel, financement, procédures administratives, etc.) de l'unité de gestion des plaintes du projet ;
- Suivi-évaluation de la gestion des plaintes du projet ;
- Budget et sources de financement du Mécanisme de gestion des plaintes ;
- Calendrier d'exécution des activités du mécanisme de gestion des plaintes.

2. Description du projet WURI-Togo

Le projet WURI-Togo a pour objectif d'augmenter le nombre de personnes en République togolaise qui ont une preuve d'identité unique reconnue par le gouvernement et qui facilite leur accès aux services. Ainsi, ce projet d'identification nationale biométrique permettra d'attribuer à toute personne physique de nationalité togolaise ou résidante au Togo un numéro d'identification unique (NIU) sur la base de ses données démographiques et biométriques. Ces données ainsi que les NIU permettront de mettre en place une base de données centrale, sécurisée et fiable qui servira de référence pour la vérification de l'identité des bénéficiaires de services publics, privés ou sociaux.

Le projet WURI-Togo a trois composantes :

2.1.Composante 1 : Renforcer le cadre juridique et institutionnel

La composante 1 identifiera et comblera les lacunes dans les cadres juridique et institutionnel et financera la préparation, le développement et la mise en œuvre des éléments juridiques et institutionnels nécessaires pour soutenir des systèmes fID (Identification de Base) fiables. Cette composante comprend des sauvegardes juridiques et institutionnelles appropriées pour assurer la concordance de la conception et de la mise en œuvre du système fID avec les principes ID4D et les bonnes pratiques internationales. Ceci, pour renforcer la protection des données et de la vie privée, ainsi que pour renforcer les droits des utilisateurs tout au long du cycle de vie de l'identité, en particulier dans le contexte de partage des données. Cette composante appuiera

également la mise en place de mécanismes de contrôle indépendants, y compris de suivi par un tiers, et de processus efficaces et inclusifs pour le règlement des griefs.

Au niveau institutionnel, cette Composante appuiera la création et le renforcement des capacités de l'unité de gestion de projet (UGP). Cette composante financera également le renforcement des capacités des administrateurs et des opérateurs du système fID, tant au niveau central que décentralisé.

Cette composante appuiera les activités visant à faire progresser le dialogue régional sur la reconnaissance mutuelle et l'authentification transfrontalière des justificatifs fID dans les États membres de la CEDEAO participant au projet et à mettre en place la gouvernance et le cadre juridique pour l'interopérabilité régionale. Cette composante facilitera le dialogue régional menant à la définition de normes et protocoles communs. L'objectif sera la création d'un cadre de confiance permettant aux bénéficiaires d'utiliser leurs Numéro Unique Identification (NUI) ou justificatifs fID pour l'authentification afin d'accéder aux services non seulement au niveau national mais aussi régional.

2.2.Composante 2 : Mettre en place des systèmes fID fiables et inclusifs

La Composante 2 financera la conception, le développement et la mise en œuvre du système fID, qui créera des numéros d'identification unique (NIU) liées aux données biométriques collectées, conformément aux normes internationales. Cette composante financera l'élaboration d'une Stratégie nationale d'identification pour la prestation de Services dans chaque pays. La stratégie élaborera un modèle économique pour l'autorité fID afin d'en assurer la pérennité. Une attention particulière sera portée aux nuances permettant des mécanismes d'interopérabilité institutionnelle et technique entre le système fID et les systèmes fonctionnels des services sectoriels.

Le financement du système fID comprendra toute l'infrastructure technique nécessaire pour opérationnaliser les systèmes ainsi que des services de conseil technique pour aider les pays à aligner leurs systèmes sur les bonnes pratiques internationales et à optimiser les coûts, la sécurité et l'utilité du système. Pour assurer la durabilité opérationnelle des systèmes fID, la composante soutiendra l'utilisation de centres de données sécurisés ainsi que de sauvegarde et la mise en œuvre de mesures de sécurité physiques et virtuelles appropriées pour protéger ces bases de données (par exemple, contre les catastrophes naturelles, les cyberattaques).

En adoptant une approche de conception centrée sur l'être humain (Human-centered design ou HCD en anglais), le projet cherchera à concevoir le modèle d'authentification qui fonctionne le mieux pour les bénéficiaires, en particulier les plus vulnérables et potentiellement exclus. Cette composante financera également, la conception d'un lien entre les systèmes fID et EC afin de permettre la délivrance du NIU à la naissance, ainsi que de retirer / désactiver les NIU après le décès.

Cette composante soutiendra la production de justificatifs d'identité basiques à faible coût qui seront délivrés gratuitement aux bénéficiaires. Cette composante financera la production et la livraison des justificatifs fID imprimées sur un matériau à faible coût (par exemple, papier

laminé, PVC) et ne contenant pas de puce, mais qui comprendra un code QR lisible par machine pour stocker les données sur les bénéficiaires.

La Composante 2 financera l'enregistrement de toutes les personnes sur le territoire du pays, à la fois par une première campagne d'enregistrement de masse et par des efforts d'enregistrement continus et permanents. S'appuyant sur la base juridique établie dans le cadre de la Composante 1, cette Composante prendra en charge l'enregistrement de toutes les personnes sur le territoire du pays, avec le moins de paperasse ou de bureaucratie possible, permettant aux personnes sans documents d'identification de s'enregistrer. La conception de plateformes fID pour l'enregistrement, le traitement et la délivrance des justificatifs fID sera informée par une étude HCD.

Cette composante financera l'achat de dispositifs d'enregistrement et leur opérationnalisation, la passation de contrats d'agents d'enregistrement temporaires pendant la phase initiale d'enregistrement en masse, ainsi que les frais administratifs, logistiques et de transport supplémentaires associés à l'enregistrement initial. Tant pour la campagne d'enregistrement continue que pour la phase d'enregistrement continue, le projet cherchera à tirer parti des infrastructures publiques existantes, telles que les centres de santé et les écoles. Dans la mesure du possible, et sur la base d'évaluations techniques, le projet réutilisera des kits provenant d'autres exercices d'enregistrement.

2.3.Composante 3 : Faciliter l'accès aux services grâce aux justificatifs fID

Cette composante se concentrera sur la prestation de services aux niveaux national et régional. S'appuyant sur la Stratégie nationale d'identification pour la prestation de services de chaque pays participant élaborée dans le cadre de la composante 2, cette composante améliorera l'interopérabilité et facilitera l'échange sécurisé de données entre les systèmes participants pour permettre la vérification et l'authentification de l'identité de divers services via le système fID. Elle inclue aussi les communications et la sensibilisation communautaire, informant la population de la valeur de l'enregistrement et tenant compte de la nature volontaire du système. Plus précisément, cette Composante se concentrera sur la sensibilisation et la préparation de la population – y compris les populations vulnérables et les femmes – pour l'enregistrement en masse.

La composante financera les services d'authentification du système fID. Pour que le système fID facilite une prestation de services plus efficace, il doit être en mesure d'authentifier les bénéficiaires à différents points de service. La mise en œuvre de ces services d'authentification nécessitera une attention particulière aux particularités de chaque service et aux méthodes les plus appropriées dans chaque contexte.

Cette composante financera la liaison du système fID avec les différents systèmes de prestation de services, publics et privés, aux niveaux national et régional. Cela comprend la mise en œuvre de l'architecture ou des architectures techniques pour l'intégration régionale et l'interopérabilité. Cela comprend aussi la conception et le développement de systèmes du secteur public pour les prestataires de services qui peuvent s'associer au système fID et accepter les services d'authentification que le système fID offrira. Les secteurs de services potentiels comprennent

les programmes d'assurance maladie, les programmes de protection sociale (par exemple, les transferts monétaires), les programmes d'intervention d'urgence (par exemple, les catastrophes liées au climat, les filets de sécurité adaptatifs) et l'éducation (par exemple, les cartes d'identification des étudiants, l'autonomisation des femmes). Au niveau régional, les programmes potentiels comprennent les services mobiles, la transférabilité des pensions, des services financiers ou le commerce transfrontalier. Des liens seront établis pour permettre l'authentification pour les services mobiles (par exemple, l'enregistrement de la carte SIM) et les services financiers (par exemple, eKYC).

Les différentes composantes et les activités à mener sur ce projet sont susceptibles de générer des plaintes qui sont une expression d'insatisfaction ou de mécontentement qui découle de l'exécution du projet. L'éventail des plaintes va des problèmes fréquents, relativement mineurs, aux problèmes plus graves et plus profonds susceptibles d'engendrer un ressentiment significatif. Ces plaintes, si elles ne sont pas bien gérées peuvent conduire à un dysfonctionnement dans la mise en œuvre du projet. D'où l'importance de l'élaboration du présent Mécanisme de Gestion des Plaintes dont les objectifs sont les suivants :

3. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) a pour objectif de fournir aux différentes parties prenantes du projet qui se sentent lésées par les activités dudit projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet. Il vise également à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de soumettre des plaintes et d'éviter les litiges ;
- favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes non sensibles ;
- assurer la durabilité des interventions du projet et son appropriation par les parties prenantes ;
- donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.

Ce mécanisme n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet d'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

Pour pouvoir atteindre ces objectifs assignés au présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), la méthodologie suivie est la suivante :

4. Méthodologie

La méthodologie du consultant s'est basée principalement sur (i) la revue documentaire à travers la consultation des documents du projet qui a permis de comprendre son cadre institutionnel et organisationnel et d'identifier les parties prenantes et autres enjeux importants du projet. Il s'est agi notamment de la consultation du document du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) dans lequel une première description du MGP avait été faite en 2020 (ii) la consultation des différentes parties prenantes afin de pouvoir identifier les structures les plus à même de contribuer à la gestion des plaintes au niveau local, communal et national compte tenu de la nature des plaintes et du rôle actuel non officiel des différentes parties prenantes dans la gestion desdites plaintes. Conformément aux termes de référence, la méthodologie d'élaboration du document a pris en compte les étapes suivantes :

❖ Identification et priorisation des plaintes potentielles du projet WURI-Togo

Cette étape a permis de (i) déterminer des critères objectifs et réalistes devant être retenus pour catégoriser en ordre d'importance les problèmes et les potentiels facteurs des conflits ; (ii) inventorier les principales parties prenantes pour chaque type de problèmes ; (iii) identifier les systèmes existants pour régler ces différents types de problèmes. Cette étape s'est appuyée sur la consultation des différentes parties prenantes au projet.

❖ Évaluation des capacités actuelles des parties prenantes pour la résolution des plaintes et formulation de propositions pour un mécanisme de plaintes et recours

A partir des informations collectées dans la première étape, il s'est agi ensuite d'évaluer les expériences et systèmes existants en la matière suivant des critères à définir (Transparence, accessibilité et prévisibilité, légitimité, équité et compatibilité des droits, engagement et dialogue avec les parties prenantes, apprentissage permanent, délai de résolution des conflits etc.). A partir de cette évaluation des capacités des différentes parties prenantes à la résolution des plaintes, des recommandations pratiques ont été faites pour mettre en place un mécanisme efficace, transparent, participatif, souple et pratique pour gérer les recours et plaintes liés au programme. Ces recommandations ont pris en compte les éléments suivants :

- Emissions des plaintes : Comment permettre et faciliter qu'à la fois les institutions et les individus émettent des plaintes ? Comment les plaintes peuvent être relayées ? Comités, accès internet, etc. ;
- Gestion des plaintes : Sur quelles entités s'appuyer aux différents niveaux (communautés rurales de développement, Quartier, Communes, préfectures, etc.) ? Qui contacter ? Quel délai pour le traitement des plaintes ? Quelle qualité de service ?
- Suivi-évaluation : Quel système simple et pratique peut être mis en place afin de suivre le traitement effectif des plaintes.

❖ Préparation d'un plan d'action de renforcement des capacités des parties prenantes

A partir de ces recommandations opérationnelles, il s'est agi d'évaluer et de décrire les contraintes (politiques, sociales, institutionnelles et financières) qui pourraient s'opposer aux effets attendus ou produire des contre-effets négatifs. A partir de là, il a été proposé un plan de renforcement des capacités institutionnelles pour assurer la mise en œuvre des dispositifs proposés dans l'unité de gestion des plaintes (formation, appui financier, etc.).

5. Identification et priorisation des plaintes potentielles du projet WURI-Togo

5.1. Identification des plaintes potentielles du projet WURI-Togo

Plusieurs catégories de plaintes peuvent surgir dans le cadre des activités du projet WURI Togo. Ces plaintes peuvent se rapporter à la gestion (liée aux engagements pris, notamment les responsabilités des parties prenantes, les activités d'enregistrement, à la qualité du service), aux difficultés liées aux activités du projet, aux pesanteurs socioculturelles, aux conflits liés aux conditions de travail ainsi qu'à la communication et aux doléances des communautés.

La typologie des plaintes et leurs manifestations sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1 : Typologie des plaintes et leurs manifestations

Typologie de plaintes	MANIFESTATIONS
Gestion et gouvernance	<ul style="list-style-type: none">- Plaintes liées aux erreurs dans l'enregistrement des données démographiques (nom, prénoms, sexes, résidences, revenus, etc.) ;- Plaintes liées aux difficultés dans l'enregistrement des données biométriques ou aporie biométrique (empreintes et/ou iris abimés) ;- Plaintes pour fraudes sur les pièces d'identités en vue de se faire enregistrer en tant qu'un togolais de nationalité ;- Plaintes pour fraude et corruption par un fonctionnaire qui émet un document officiel avec une fausse identité suite à un pot de vin ou sous menace ;- Plainte pour piratage et usurpation d'identité ;- Plainte pour non accessibilité aux services pour cause de coupures d'internet ou de courant ;- Plainte pour non accessibilité aux services pour cause de pannes d'équipements ;- Plaintes pour fausses informations sur les revenus, l'identité, etc. ;- Plaintes pour erreurs du système pouvant causer un préjudice à un tiers ;- Plainte pour non reconnaissance des anciennes méthodes de reconnaissances des personnes suite à la mise en place des NIU ;- Plaintes sur la fiabilité des logiciels d'enregistrement ;- Plaintes liées à des fuites potentielles de données personnelles ;- Plaintes liées au non-respect des délais de délivrance des NIU ;- Plaintes pour données incomplètes ;- Plaintes liées à une lenteur possible du traitement des données pour diverses raisons ;- Plaintes sur le manque d'actualisation des données ;- Plaintes pour escroquerie par les agents enregistreurs ;- Plaintes liées au non-respect des cahiers de charges ;- Plaintes liées aux conflits d'intérêts ;- Plaintes liées aux difficultés d'accès aux services ;

	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes pour retard dans le traitement des plaintes.
Pesanteurs socio-culturelles	<ul style="list-style-type: none"> - Les instances d'exclusion sont principalement communautaires (familiales, villageoises et cantonales, voire communales pour quelques communes rurales) ; - Plaintes liées à l'exclusion des personnes vulnérables telles que les femme ; les personnes âgées ; les jeunes ; les commerçants frontaliers ; les habitants des milieux défavorisés et ruraux ; les autres acteurs de l'économie informelle ; les apatrides ; les réfugiés/déplacés ; les personnes vivant avec un handicap ou malades ; les minorités ethniques ; les nomades ou les semi-nomades ; les minorités religieuses ; les minorités visibles ; les personnes analphabètes ; les travailleurs forcés/enfants ; les personnes vivant dans des endroits les plus reculés et isolés, etc. des activités du projet; - Plaintes liées au non-respect des us et coutumes locaux par les employés des entreprises chargés de faire l'enregistrement de la population ; - Plaintes liées à la dépravation des mœurs.
Protection de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes liées à la mauvaise gestion des déchets électroniques - Plaintes liées à la pollution de l'environnement
Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes liées aux accidents de travail ; - Plaintes liées au retard de paiement des salaires des agents chargé de l'enregistrement ; - Plaintes liées au paiement des agents de terrain en deçà du SMIC, - Plaintes liées à l'absence de contrat entre l'entreprise chargée de faire l'enregistrement et les agents de terrains ; - Plaintes liées à la non déclaration des agents à la CNSS ; - Plaintes liées à l'absence de contrat d'assurance pour les agents de terrain chargé de faire l'enregistrement ; - Plaintes liées au non-respect des heures de travail ; - Plaintes liées à la non prise en compte de la main d'œuvre locale ; - Plaintes liées au non-respect des mesures barrières contre le COVID-19.
Plaintes sensibles	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes liées aux violences basées sur le genre (VBG) ; - Plaintes liées aux harcèlements sexuels (HS) ; - Plaintes liées aux abus sexuels (AS) ; - Plaintes liées à l'exploitation sexuelle (ES) - Violence contre les enfants (VCE).
Communication	<ul style="list-style-type: none"> - Plainte pour manque d'information ; - Plainte pour mauvaise interprétation des informations ; - Plaintes liées à la désinformation ;
Plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Préoccupations liées à la non prise en compte de la main d'œuvre locale ;

Sous formes de Préoccupations/ Doléances	<ul style="list-style-type: none">- Doléances pour se faire délivrer des pièces d'identités à la suite de l'attribution d'un NIU ;- Préoccupations liées à l'implication des autorités traditionnelles dans les campagnes d'informations et de sensibilisations sur le MGP ;- Préoccupations liées au financement du MGP.
---	---

Tableau 2 : Type de griefs probables et scénarios de résolution

Sources potentielles de la plainte	Type de plaintes probables	Scénario de résolution
ONG ; Associations ; Administration ; Sociétés privées ;	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes sur la confidentialité des données ; - Plaintes liées aux fuites potentielles de données personnelles ; - Plaintes liées à l'exclusion des personnes vulnérables telles que les femmes ; les personnes âgées ; les jeunes ; les commerçants frontaliers ; les habitants des milieux défavorisés et ruraux ; les autres acteurs de l'économie informelle ; les apatrides ; les réfugiés/déplacés ; les personnes vivant avec un handicap ou malades ; les minorités ethniques ; les nomades ou les semi-nomades ; les minorités religieuses ; les minorités visibles ; les personnes analphabètes ; les travailleurs forcés/enfants ; les personnes vivant dans des endroits les plus reculés et isolés, etc. des activités du projet ; - Plaintes sur des cas d'intimidations lors de l'enregistrement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Scénario 1 : Saisine et résolution à travers les différents comités mis en place dans le cadre du MGP ; - Scénario 2 : Mis en place d'un comité ad hoc reconnu par toutes les parties prenantes concernées par la plainte et notamment l'ONG ; le projet et les comités mis en place dans le cadre du MGP pour la résolution de la plainte.
	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes sur les VBG/EAS/HS/VCE : 	<ul style="list-style-type: none"> - Scénario 1 : se référer aux structures spécialisées dans la résolution des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS) ; - Scénario 2 : saisir la justice

Individus	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes liées aux erreurs dans l'enregistrement des données démographiques (nom, prénoms, sexes, résidences, revenus, etc.) ; - Plainte pour non accessibilité aux services pour cause de coupures d'internet ou de courant ; - Plainte pour non accessibilité aux services pour cause de pannes d'équipements ; - Plaintes liées au non-respect des délais de délivrance des NIU ; - Plaintes liées à une lenteur possible du traitement des données pour diverses raisons ; - Plaintes pour escroquerie par les agents enregistreurs ; - Plaintes pour retard dans le traitement des plaintes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Scénario 1 : Saisine et résolution à travers les différents comités mis en place dans le cadre du MGP ; - Scénario 2 : Possibilité donnée au plaignant de proposer un expert accepté par le comité de gestion des plaintes comme personne ressource dans la résolution de la plainte
	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes liées au non-respect des us et coutumes locaux par les employés des entreprises chargés de faire l'enregistrement de la population ; - Plaintes liées à la dépravation des mœurs. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Plaintes liées aux accidents de travail ; - Plaintes liées au retard de paiement des salaires des agents chargé de l'enregistrement ; - Plaintes liées au paiement des agents de terrain en deçà du SMIC, - Plaintes liées à l'absence de contrat entre l'entreprise chargée de faire l'enregistrement et les agents de terrains ; - Plaintes liées à la non déclaration des agents à la CNSS ; - Plaintes liées à l'absence de contrat d'assurance pour les agents de terrain chargé de faire l'enregistrement ; - Plaintes liées au non-respect des heures de travail. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Plainte pour manque d'information ; - Plainte pour mauvaise interprétation des informations ; - Plaintes liées à la désinformation. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Préoccupations liées à la non prise en compte de la main d'œuvre locale ; 	

	<ul style="list-style-type: none">- Doléances pour se faire délivrer des pièces d'identités à la suite de l'attribution d'un NIU ;- Préoccupations liées à l'implication des autorités traditionnelles dans les campagnes d'informations et de sensibilisations sur le MGP ;- Préoccupations liées au financement du MGP.	
--	---	--

5.2. Priorisation des plaintes potentielles du projet WURI-Togo

Pour la priorisation des plaintes, un certain nombre de critères a été retenu et notamment :

- la gravité de la plainte qui peut être faible, moyen, grave ou très grave en fonction de la nature de la plainte et des préjudices que ces plaintes peuvent créer au projet ;
- la fréquence qui est la probabilité de survenue de la plainte : elle peut être rare, moyennement fréquent, Fréquent et très fréquent.

La combinaison de ces deux critères a permis de prioriser les types de plaintes du projet comme suit :

Tableau 3 : Priorisation des plaintes du projet WURI-Togo

NIVEAU DE GRAVITE DE LA PLAINTE	TRES GRAVE	4			PLAINTES SENSIBLES (VBG, HS/AES)	GESTION ET GOUVERNANCE			
	GRAVE	3			PESANTEURS SOCIO-CULTURELLES	CONDITIONS DE TRAVAIL			PRIORITE 1
	MOYEN	2		COMMUNICATION					PRIORITE 2
	FAIBLE	1			DOLEANCES				PRIORITE 3
			1	2	3	4			
			RARE	MOYENNEMENT FREQUENT	FREQUENT	TRES FREQUENT			

❖ Les plaintes de priorité N°1

Ces plaintes sont liées :

- **à la gestion et à la gouvernance** parmi lesquelles : les plaintes liées aux erreurs dans l'enregistrement des données ; plaintes pour fraudes sur les pièces d'identités en vue de se faire enregistrer en tant qu'une personne de nationalité togolaise ; plaintes pour fraude et corruption par un fonctionnaire qui émet un document officiel avec une fausse identité suite à un pot de vin ou sous menace ; plainte pour piratage et usurpation d'identité ; etc. ;
- aux violences basées sur le genre (VBG), aux harcèlements sexuels (HS) ; aux abus sexuels (AS) ; à l'exploitation sexuelle (ES) et aux violences contre les enfants (VCE) ;
- aux pesanteurs socioculturelles dont les plaintes liées à l'exclusion des personnes vulnérables ; les plaintes liées au non-respect des us et coutumes locaux par les employés des entreprises chargés de faire l'enregistrement de la population ; les plaintes liées à la dépravation des mœurs ; etc. ;
- aux conditions de travail dont les plaintes liées aux accidents de travail ; au retard de paiement des salaires des agents chargé de l'enregistrement ; à l'absence de contrat entre l'entreprise chargée de faire l'enregistrement et les agents de terrains ; etc.

❖ **Les plaintes de priorité N°2**

Ces plaintes sont liées principalement aux aspects de communication telles que le manque d'information ; la mauvaise interprétation des informations voire la désinformation ; etc.

❖ **Les plaintes de priorité N°3**

Il ne s'agit pas de plaintes à proprement dit, il s'agit plutôt de doléances de la part des populations telles que les demandes de délivrances des pièces d'identités et notamment d'actes de naissances par les nationaux à la suite de l'attribution d'un NIU.

5.3. Identification des différentes parties prenantes et des systèmes existants de résolution des plaintes

Tableau 4 : Identification des parties prenantes et des systèmes de gestion des plaintes

Types de plaintes		Parties prenantes de résolution	Systèmes existants de résolution des plaintes
PLAINTES DE PRIORITE N°1	Plaintes liées à la gestion et à la gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités traditionnelles (chefs quartiers, chefs villages et chefs cantons) ; - Autorités administratives (Maires, Préfets) ; - Unité de Gestion du projet ; - Entreprises. 	<ul style="list-style-type: none"> - Système endogène au niveau quartier, village et canton ; - Systèmes mis en place par les autres projets de la Banque mondiale
	Plaintes sensibles (VBG/ EAS/ HS)	<ul style="list-style-type: none"> - ONGs spécialisées dans la gestion des VBG ; - Centres d'écoute 	<ul style="list-style-type: none"> - Système judiciaire ; - Systèmes mis en place par les structures spécialisées en VBG
	Plaintes liées aux pesanteurs socioculturelles	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités traditionnelles (chefs quartiers, chefs villages et chefs cantons) ; - Autorités administratives (Maires, Préfets) ; - Unité de Gestion du projet ; - Entreprises ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Système endogène au niveau quartier, village et canton ; - Systèmes mis en place par les autres projets de la Banque mondiale
	Plaintes liées aux conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités traditionnelles (chefs quartiers, chefs villages et chefs cantons) ; - Autorités administratives (Maires, Préfets) ; - Unité de Gestion du projet ; - Entreprises ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Système endogène au niveau quartier, village et canton ; - Systèmes mis en place par les autres projets de la Banque mondiale

PLAINTE DE PRIORITE N°2	Plaintes liées aux aspects de communication	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités traditionnelles (chefs quartiers, chefs villages et chefs cantons) ; - Autorités administratives (Maires, Préfets) ; - Unité de Gestion du projet ; - Entreprises. 	<ul style="list-style-type: none"> - Système endogène au niveau quartier, village et canton ; - Systèmes mis en place par les autres projets de la Banque mondiale
PLAINTE DE PRIORITE N°3	Doléances	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités traditionnelles (chefs quartiers, chefs villages et chefs cantons) ; - Autorités administratives (Maires, Préfets) ; - Unité de Gestion du projet ; - Entreprises. 	<ul style="list-style-type: none"> - Système endogène au niveau quartier, village et canton ; - Systèmes mis en place par les autres projets de la Banque mondiale

6. Évaluation des capacités actuelles de réponse et de résolution des conflits et formulation de propositions pour un mécanisme de plaintes et recours

6.1. Évaluation des capacités actuelles de réponse et de résolution des conflits

Cette phase a été réalisée sur la base des consultations des parties prenantes et à partir des informations collectées et analysées dans la section précédente. Pour l'évaluation des expériences et systèmes existants en matière de gestion des plaintes et des conflits les critères suivants ont été utilisés :

- Transparence ;
- Accessibilité ;
- Prévisibilité ;
- Légitimité ;
- Équité ;
- Compatibilité des droits ;
- Engagement et dialogue avec les parties prenantes ;
- Apprentissage permanent ;
- Délai de résolution des conflits.

Tableau 5 : Evaluation des capacités actuelles de réponse et de résolution des conflits

Critères	Principes	Niveau local (Quartier, Village, Canton)	Niveau communal	Niveau préfectoral
Transparence	Fonctionnement indépendant du MGP	Moyennement transparent	Moyennement transparent avec la création des bureaux de citoyens dans certaines communes	Faiblement transparent, forte implication de la politique
Accessibilité	Toutes les parties prenantes ont-elles accès au MGP ?	MGP Accessible. Toutefois, cette accessibilité est parfois entravée par la nécessité de payer une somme ou du vin au dépôt de la plainte dans certaines localités	Moyennement accessible, car les populations rechignent par peur de l'autorité	Faiblement accessible, car les populations rechignent par peur de l'autorité
Prévisibilité	Le MGP propose-t-il une procédure claire, assortie d'échéancier pour chaque étape pour chaque étape ?	MGP non prévisible	MGP non prévisible	MGP non prévisible
Légitimité	Le MGP est-il reconnu et accepté par toutes les parties prenantes ?	MGP jugé légitime dans la plupart des cas	MGP souvent mal connu	MGP souvent mal connu
Equité	Les plaintes sont-elles traitées de façon impartiale et transparente ?	La cohésion sociale recherchée au détriment de l'équité	Absence de transparence car souvent il y a une implication de la politique	Absence de transparence car souvent il y a une implication de la politique
Compatibilité des droits	Le MGP prend-il en compte des standards nationaux et internationaux ?	Non, le MGP repose sur une conciliation à l'amiable	Moyennement compatible avec le droit	Moyennement compatible avec le droit
Engagement et dialogue avec les parties	Existe-t-il un engagement, une disponibilité des membres des comités de gestion des plaintes et	Les membres des comités locaux sont souvent engagés dans le MGP	Membres de comités de gestion moyennement engagés car souvent	Membres de comités de gestion moyennement engagés

prenantes	un dialogue avec les autres parties prenantes ?		rémunérés	car souvent rémunéré
Apprentissage permanent	Le MGP dispose-t-il d'un mécanisme de suivi évaluation permettant un retour d'expérience et un apprentissage continu ?	Absence de système de suivi évaluation. Retour d'expériences non documenté	Absence de système de suivi évaluation. Retour d'expériences non documenté	Absence de système de suivi évaluation. Retour d'expériences non documenté
Délai de résolution des conflits	Le MGP dispose-t-il d'un délai clair connu par tous pour la résolution ? Ce délai est-il respecté	Existence de délai plus ou moins respecté	Absence de délai clair connu par tous	Absence de délai clair connu par tous

6.2. Formulation de propositions pour un mécanisme de plaintes et recours

La présente proposition d'une unité de gestion des plaintes pour le projet WURI-Togo se base sur le fait que ce projet est d'envergure nationale destinée à atteindre les différentes entités administratives, notamment les quartiers, les villages, les cantons, les communes, préfectures et le national. Les consultations menées sur le terrain ont montré que c'est à ces différents niveaux que les plaintes se gèrent de façon officieuse actuellement. Pour pouvoir capitaliser les expériences endogènes de gestion des plaintes, il est proposé une unité de gestion des plaintes avec trois niveaux de résolution à savoir : (i) le premier qui est le niveau de l'entreprise qui disposera dans chaque région du pays un lieu de dépôt des plaintes, (ii) le niveau local avec différents lieux de dépôt des plaintes notamment au niveau du quartier, du village, du canton et de la commune, (iii) le niveau national. La limitation des niveaux de gestion des plaintes à trois permettra d'avoir une efficacité pratique sur le terrain. Toutefois pour faciliter le dépôt des plaintes une multiplication des lieux de dépôts est nécessaire et permettra de rapprocher ces lieux de dépôt des communautés et également de leur donner plusieurs choix.

6.3. Cadre organisationnel et institutionnel de l'Unité de Gestion des Plaintes

L'organisation et les institutions impliquées dans l'unité de gestion des plaintes se présentent comme suit :

6.3.1. Comités de gestion des plaintes

6.3.1.1. Comité de Gestion des plaintes de la firme ou de l'entreprise en charge de l'enregistrement (CGPF)

Ce comité sera constitué comme suit :

- Le responsable technique de l'entreprise en charge de l'enregistrement : Président du comité ;
- L'expert en sauvegarde sociale de l'entreprise : Vice-président ;
- Un représentant du préfet de la zone de la plainte : Membre ;
- Les personnes ressources à faire appel en fonction des besoins (un représentant des jeunes, un représentant des femmes, un représentant des personnes vulnérables, représentant d'une ONG, représentant du comité local, représentant religieux, etc.).

Ce comité sera mis en place par l'entreprise ou la firme en charge de l'enregistrement dans chacune des régions du pays.

6.3.1.2. Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)

Le Comité local de gestion des plaintes s'appuiera principalement sur la commune qui dispose de quelques moyens financiers et personnels. Ce comité sera constitué comme suit :

- Un représentant du Maire de la commune : Président du comité ;
- Un représentant du 1^{er} adjoint au Maire : Vice-Président du Comité ;
- Le chef de Canton de provenance de la plainte : Membre
- Le Secrétaire Général de la Commune, chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution ;
- Un représentant ou point focal de l'entreprise/structure en charge de l'enregistrement de la population : Membre ;
- Les personnes ressources à faire appel en fonction des besoins (le chef village ou chef quartier de provenance de la plainte, un représentant des jeunes, un

représentant des femmes, un représentant des personnes vulnérables, représentant d'une ONG, un représentant religieux, etc.).

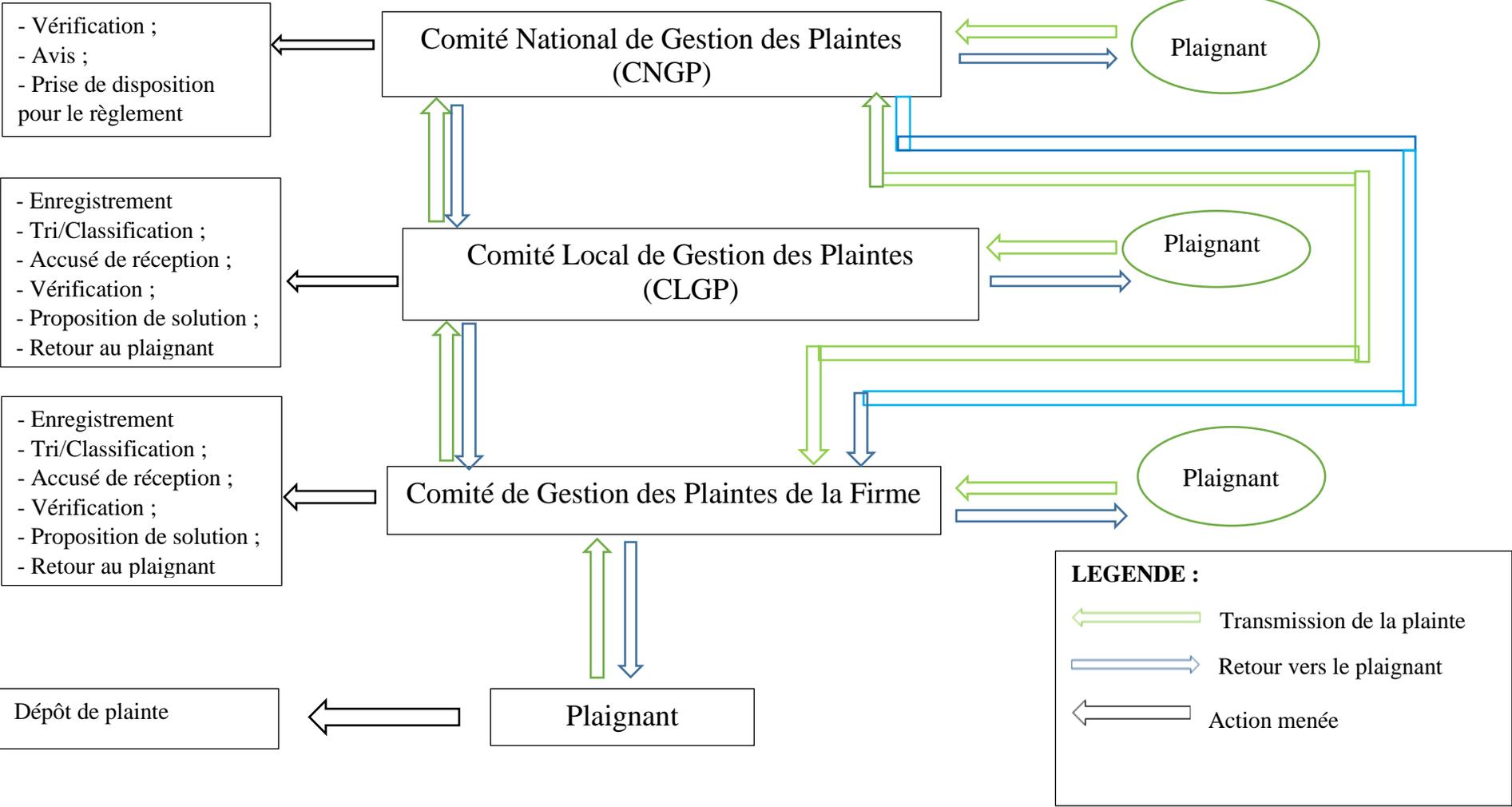
6.3.1.3. Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)

Ce comité sera constitué comme suit :

- Le Directeur Général de l'Agence Nationale d'Identification : Président du comité ;
- Le Coordinateur du projet : Vice-Président du comité ;
- Le Spécialiste en développement social : Membre
- L'Assistant au MGP : Membre ;
- Le Secrétaire de l'Unité de Gestion du projet, chargé d'enregistrer les plaintes et d'établir un PV de résolution avec l'appui du spécialiste en développement social.

Un représentant ou point focal de l'entreprise/structure en charge de l'enregistrement de la population : Membre ; Les personnes ressources à faire appel en fonction des besoins (un représentant des jeunes, un représentant des femmes, un représentant des personnes vulnérables, représentant d'une ONG, leader religieux, etc.).

Figure 1 : Organigramme de l'Unité de Gestion des Plaintes



6.4. Fonctionnement, procédures administratives et financement de l'Unité de Gestion des Plaintes

6.4.1. Fonctionnement de l'Unité de Gestion des Plaintes

Les différents comités de gestion des plaintes à l'exception du comité national sont chargés de recevoir les plaintes et de les résoudre dans un délai maximum de 45 jours ouvrables à partir de la date de réception pour celles qui sont à leur portée. En cas d'échec pour résoudre la plainte, le comité de gestion de la plainte de l'entreprise doit faire remonter ladite plainte au niveau du comité local de gestion des plaintes, qui dispose également au maximum de 45 jours ouvrables pour la résoudre. En cas d'échec, le comité de gestion des plaintes au niveau local ou même le comité de gestion des plaintes de la firme peut faire remonter au niveau du comité national de gestion des plaintes non résolues. Ce dernier niveau de résolution à l'amiable dispose de 60 jours ouvrables au maximum. La justice peut être saisie au dernier recours, bien que cette option ne soit pas recommandée.

Les différents comités doivent transmettre trimestriellement au comité national de gestion des plaintes un rapport sur les plaintes reçues et traitées. Ils pourront à cette fin utiliser des systèmes d'enregistrement (enregistrement électronique, cahiers d'enregistrement et des cahiers de transmission des plaintes). Un canevas de remplissage sera élaboré et les comités formés sur son remplissage. De même, un canevas de rapport sera mis à la disposition des différents comités.

6.4.2. Procédures administratives de Gestion des Plaintes

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre de l'exécution de WURI- Togo se fera à travers neuf (9) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution. Cette procédure avait été validée par les différentes parties prenantes lors de l'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Elle prend en compte les étapes suivantes :

6.4.2.1. Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes

Les plaintes seront formulées verbalement, par écrit, par enregistrement vocal (WhatsApp), par mail, via le site Web du projet WURI-Togo ou par appel téléphonique à travers un numéro vert. Toute plainte est enregistrée immédiatement dans un registre disponible au niveau du comité de gestion des plaintes concerné. Le plaignant reçoit un accusé de réception dans un délai de 48 h après le dépôt de sa plainte. Les canaux de transmission des plaintes sont les boîtes à plaintes, le téléphone (numéro vert, enregistrement vocal), la saisine par un intermédiaire (parent, proche, administration, autorités locales, association de défense des droits humains, etc.).

Le comité national de gestion des plaintes disposera d'un centre d'appel pour la réception et l'enregistrement des plaintes à travers un numéro vert. De même il sera possible au niveau de ce centre d'appel de recevoir les plaintes par enregistrement vocal de type WhatsApp. Le centre d'appel pourra faire appel à des personnes ressources comprenant les différentes langues locales en cas de besoin. (Voir annexe 1 : exemple de fiche d'enregistrement des plaintes et annexe 2 : formulaire d'accusé de réception de la plainte).

La procédure pour les plaintes sensibles de VBG/EAS/HS est différente de celle des autres plaintes. Toutes les plaintes de VBG/EAS/HS adressées au comité de gestion de l'entreprise ou au comité local seront transmises au comité national qui avec l'appui d'une structure spécialisée (ONG spécialisée dans la VBG) procédera à l'enregistrement de la plainte et offrira des services de VBG à la survivante. L'équipe au niveau national avec l'appui de l'ONG vérifiera le lien de ce cas avec le projet et suggérera des actions. Ces actions doivent être communiquées à la victime avant leur mise en œuvre. Les survivants (e) peuvent à tout moment arrêter le processus administratif, ainsi qu'ils peuvent accéder à la justice à tout moment pendant le processus administratif ou après. Les points de recueil des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel des différentes zones d'intervention du Projet WURI-Togo :

- boîtes de suggestions et plaintes au niveau des comités locaux (mairies) ;
- téléphone, courrier ou le dépôt physique auprès d'un responsable ou à un endroit précis;
- saisine du comité par voie orale ou par écrit auprès des comités locaux ;
- saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales ; ONG spécialisée en VBG association de défense des droits humains, etc.).

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents comités. Mais les plaintes VBG/EAS/HS ne vont pas figurer sur le même registre que les autres plaintes. Les structures spécialisées en VBG recrutées se chargeront de l'enregistrement des plaintes VBG/EAS/HS. Les données confidentielles seront sauvegardées par la structure. Le comité national de gestion des plaintes s'occupera que de vérifier s'il existe un lien entre la plainte déposée et le projet en question. Un accusé de réception est remis au plaignant dès réception de sa plainte ou dans un délai de 48 heures après le dépôt de sa plainte.

6.4.2.2. Etape 2 : Analyse des plaintes

L'analyse des plaintes se fera suite à un tri opéré pour distinguer les plaintes sensibles, non sensibles ou celles non fondées. Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les différents comités locaux, le comité de la firme que par le comité national. En ce qui concerne les plaintes sensibles telles que les cas de violences basées sur le genre, d'exclusion volontaire ou d'omission de personnes ou de groupes vulnérables (minorités ethniques ou de mode de vie spécifique, veuve, orphelins majeurs, personnes ou groupes vivant avec les déficiences, réfugiés, déplacés internes, etc.), elles seront gérées au niveau du comité national de gestion de plaintes avec l'appui d'une ONG spécialisée en la matière et conformément aux dispositions spécifiques adaptées au contexte de la plainte. Les plaintes sensibles telles que les VBG/HS/EAS, une fois signalée au niveau de la firme et au niveau local, sont donc immédiatement transmises au niveau national qui assure avec l'appui d'une ONG spécialisée en la matière, les investigations nécessaires au besoin pour le traitement desdites plaintes. Pour ces cas de plaintes sensibles VBG/EAS/HS, seul le prestataire de services ou l'ONG aura accès à des informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. Les informations non identifiables seront partagées avec le comité national de gestion des plaintes et la Banque mondiale comme le type de cas, le lien de l'auteur présumé par rapport au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

L'issue du traitement/résolution de la plainte est adressée directement au plaignant. Le temps nécessaire à l'analyse d'une plainte ne peut excéder cinq (05) à dix (10) jours après accusé de réception pour les plaintes non sensibles et quinze (15) à trente jours (30) jours pour les plaintes sensibles.

6.4.2.3. Etape 3 : Investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte

Dans le cadre de cette investigation, il sera procédé à la collecte des informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse aux interrogations ou réclamations du plaignant. Le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences spécifiques qui peuvent ne pas être directement disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées sont sollicitées. Ces compétences seront identifiées avant le début des activités du projet WURI-Togo, de sorte que, d'une part, si des services spécialisés de VBG sont nécessaires, les survivants peuvent être immédiatement référés aux ONG spécialisées et d'autre part en cas de plainte VBG/EAS/HS, le projet sait qui impliquer dans le comité EAS/HS. L'enregistrement des plaintes doit se faire de manière confidentielle et éthique. Il est nécessaire de documenter les plaintes et traiter correctement les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, de harcèlement sexuel (EAS/HS) et de violences contre les enfants (VCE). Les rapports de gestion des plaintes détailleront les cas d'incidents de VBG/EAS et de VCE au moyen de rapports spécifiques conformes aux meilleures pratiques de confidentialité et d'éthique en matière de collecte et de communication des informations connexes et en s'engageant avec les principales parties prenantes.

Dans le cadre de la gestion des plaintes de VBG/EAS/HS et de VCE, il est nécessaire de noter que l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte de VBG/EAS/HS et le Projet WURI-Togo. L'objectif du processus de vérification est aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer reste uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure de vérification a pour rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification. Un délai maximal de cinq (05) jours à 10 jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour exécuter cette étape pour toutes les plaintes nécessitant des investigations supplémentaires pour sa résolution. (Voir annexe 3 : formulaire de PV de constat de plainte).

6.4.2.4. Etape 4 : Propositions de réponse

Une proposition de réponse sera adressée au plaignant sur la base des résultats des investigations. La proposition de réponse devra mettre en évidence la véracité des faits décriés ou au contraire, le rejet de la plainte. Il est notifié à l'intéressé par écrit et ou par appel téléphonique, par voie orale enregistrée (WhatsApp) qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa requête que si les faits relatés dans la requête sont fondés et justifiés après

les résultats des investigations. Lorsque la plainte est justifiée, le comité de gestion des plaintes concerné, notifie au plaignant par écrit et ou par appel téléphonique, par voie orale enregistrée, les résultats clés de ses investigations, les solutions retenues à la suite des investigations, les moyens de mise en œuvre des mesures correctrices, le planning de mise en œuvre et le budget. La proposition de réponse intervient dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après la mise à disposition des résultats des investigations.

6.4.2.5.Etape 5 : Révision des réponses en cas de non résolution en première instance

Les mesures retenues par les différents comités de gestion des plaintes peuvent ne pas obtenir l'adhésion du plaignant. Dans ce cas, il lui est donné la possibilité de solliciter une révision de la résolution du comité de gestion des plaintes saisi. La durée de la période admise pour solliciter une révision des décisions est de dix (10) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification de résolution de la plainte par le plaignant. Dans ce cas, le comité de gestion dispose de cinq (5) jours ouvrables pour reconsidérer sa décision et proposer des mesures supplémentaires si besoin ou faire un retour à la requête du plaignant. Au cas où la révision n'offre pas de satisfaction au plaignant, et après des tentatives de résolution au niveau des autres comités, ce dernier est libre d'entamer une procédure judiciaire auprès des instances habilitées.

6.4.2.6.Etape 6 : Mise en œuvre des mesures correctrices

La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution du comité de gestion des plaintes ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée cinq (05) jours ouvrables après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement. Le comité de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un PV signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

6.4.2.7.Etape 7 : Clôture ou extinction de la plainte

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le plaignant, et l'entente prouvée par un PV signé des deux parties. La clôture du dossier intervient au bout de trois (03) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse attestée pour les instances locales ou intermédiaires et de cinq (5) jours ouvrables par l'instance nationale. L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués. En somme, de l'enregistrement de la plainte à son extinction totale, la durée moyenne estimée de la procédure de gestion de la plainte ordinaire serait d'environ 45 jours ouvrables et d'environ 60 jours ouvrables pour les plaintes sensibles. (Voir annexe 4 : formulaire de PV de traitement des plaintes).

Pour les cas de VBG/EAS/HS, le/la plaignant(e) doit être informé(e) par le prestataire de service de VBG de l'issue de la vérification une fois celle-ci conclue. Avant cela, le

prestataire de service de VBG prend le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le/la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire. L'auteur est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e. 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). La clôture de la plainte doit intervenir au bout de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution.

6.4.2.8.Etape 8 : Rapportage

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du Projet seront enregistrées dans un registre de traitement cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution, pour les comités locaux ou intermédiaires et sept (07) jours ouvrables pour le comité national. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet. La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques, etc. Des rapports trimestriels seront élaborés et feront ressortir le nombre de plaintes, la typologie des plaintes, le temps de traitement, la résolution si elle a été acceptée ou non. Pour les cas de VBG/EAS/HS/VCE seules les informations non identifiables sur les survivants-es peuvent figurer dans les rapports. Dans le cas où la plainte est liée au projet, il est indiqué si la/le survivant(e) a reçu des services et la durée de traitement de la plainte en question.

6.4.2.9.Etape 9 : Archivage

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions. (Voir annexe 6 : modèle de répertoire et d'archivage des plaintes pour le suivi).

Les plaintes liées aux VBG/EAS/HS/VCE, seront conservées au niveau de l'ONG ou du prestataire de services VBG qui a enregistré la plainte, dans un espace à verrouiller pour garantir la confidentialité.

Figure 2 : Schéma illustratif de la procédure de gestion des plaintes



6.5. Dispositions complémentaires sur les plaintes liées aux VBG/EAS/H/VCE

Les plaintes liées aux VBG/EAS/HS/VCE susceptibles de naître de la mise en œuvre du projet WURI Togo sont des plaintes de nature sensible, pour lesquelles les plaignants doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux. De même, un mode de traitement particulier sera réservé à ce type de plaintes, pour préserver la confidentialité dans le traitement des données. Lors des consultations sur le terrain au niveau de chaque région du pays, les ONGs spécialisées dans le traitement de ces plaintes sensibles ont été associées et devront l'être pour les consultations à venir. Il est important de souligner la nécessité d'apporter un traitement spécifique pour les plaintes VBG/EAS/HS/VCE. Il ne s'agit néanmoins pas de créer deux MGP séparés, mais de s'assurer que la gestion des plaintes VBG/EAS/HS/VCE se fasse de manière appropriée et qu'elle soit fondée sur une approche centrée sur les survivant/es. Ainsi, ces plaintes une fois enregistrées que ce soit, au niveau de la firme, au niveau local, ou au niveau national doivent être transférées aux structures spécialisées dans la gestion des dites plaintes notamment les centre d'écoute, les ONG et associations spécialisées en la matière, voire la justice si nécessaire.

Concrètement sur le terrain un (e) survivant (e) a le droit de signaler un incident de VBG/EAS HS aux niveaux des différents comités de gestion des plaintes, à tout acteur ou individu qu'elle/il souhaite et en qui elle/il a confiance, comme un membre de la famille, un ami, un autre membre de la communauté, un prestataire de services, ou un chef communautaire ou religieux. Une survivante peut choisir de recevoir ou de ne pas recevoir de soutien ou d'être orientée vers des services, tels que des soins de santé ou des soins psychosociaux. Tout acteur ou individu à qui une survivante se confie doit donner à la survivante toutes les informations possibles sur ses options et les services disponibles, si la survivante y consent. Les prestataires de services fournissent souvent des points d'entrée utiles, mais tout point d'entrée dans le système de règlement des griefs doit être accessible, sécurisé, fiable et confidentiel.

Lorsqu'un (e) survivante se réfère à un prestataire non spécialisé en VBG, la principale priorité de cet acteur est de fournir un soutien émotionnel de base ainsi que d'offrir des informations à la survivante quant aux services disponibles localement pour l'orientation, avec le consentement de la survivante. Les actions immédiates pour cette personne seraient les suivantes :

- Offrir une écoute active ;
- Fournir des informations de base sur les services disponibles localement ;
- Demander le consentement éclairé de la survivante pour l'orientation ; et
- Référer la survivante à d'autres services en temps opportun.

L'acteur non spécialisé doit s'assurer que le prestataire de services suggéré peut effectivement fournir une assistance à la survivante, et une fois que la survivante est référée pour d'autres services, l'assistance directe du prestataire non spécialisé s'arrête là.

Les prestataires spécialisés qui reçoivent une plainte de VBG doivent prodiguer des soins à la survivante conformément aux meilleures pratiques internationales et aux principes directeurs pour la prise en charge des survivants. Le soutien holistique de prestataires spécialisés comprend la gestion des cas, les soins médicaux, le soutien psychosocial et les interventions en santé mentale, les options de sécurité et l'assistance juridique. Ces acteurs doivent également être disposés à l'écoute active et fournir toutes les informations sur les options disponibles pour

une survivante, en obtenant d'abord le consentement éclairé de la survivante avant de continuer. Les prestataires spécialisés doivent également fournir aux survivants et/ou à leurs aidants, le cas échéant, des informations sur toute loi de signalement obligatoire.

Dans le cas des violences impliquant des enfants ou des mineurs, les acteurs spécialisés dans la protection de l'enfance doivent être impliqués et intégrés dans le parcours de référence. Les enfants ont le droit d'être consultés directement sur leur cas ainsi que de recevoir toutes les informations disponibles qui sont nécessaires pour les aider à décider d'un plan d'action particulier, en fonction de leur âge et de leur stade de maturité et de développement cognitif. Le cas échéant, les parents ou les tuteurs devraient également être impliqués dans le processus de gestion des cas, et les enfants ont le droit d'informer un prestataire de services de l'adulte en qui l'enfant a le plus confiance. Si l'agresseur présumé est un membre de la famille, il est extrêmement important que tout entretien avec l'enfant se déroule en dehors de la cellule familiale et en présence d'un adulte en qui l'enfant a confiance. La capacité d'un enfant à donner son consentement en ce qui concerne les services ou le partage d'informations dépendra de son âge, de son niveau de maturité et de sa capacité à s'exprimer librement ; l'intérêt supérieur de l'enfant doit également être pris en compte.

Ainsi, pour les plaintes sensibles ou liées aux VBG/VCE et EAS/HS, les survivants doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux. Le projet WURI-Togo veillera à l'identification, au mapping par rapport aux différentes zones d'intervention prévues au plan national togolais et à l'évaluation des capacités des structures offrant déjà des services de prises en charge de ces types de plaintes en vue de les impliquer comme parties prenantes aux dispositions du présent MGP. Les figures 3 et 4 nous présentent respectivement l'organigramme et le circuit et le traitement des plaintes de ce type.

N.B : Les survivant/es peuvent avoir accès à des services de prise en charge médicale, psychosociale et juridique si elles/ils le souhaitent.

La Banque sera informée par le Comité national de toute plainte formulée et de la résolution de cette plainte.

Figure 3 : Organigramme de la gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS)

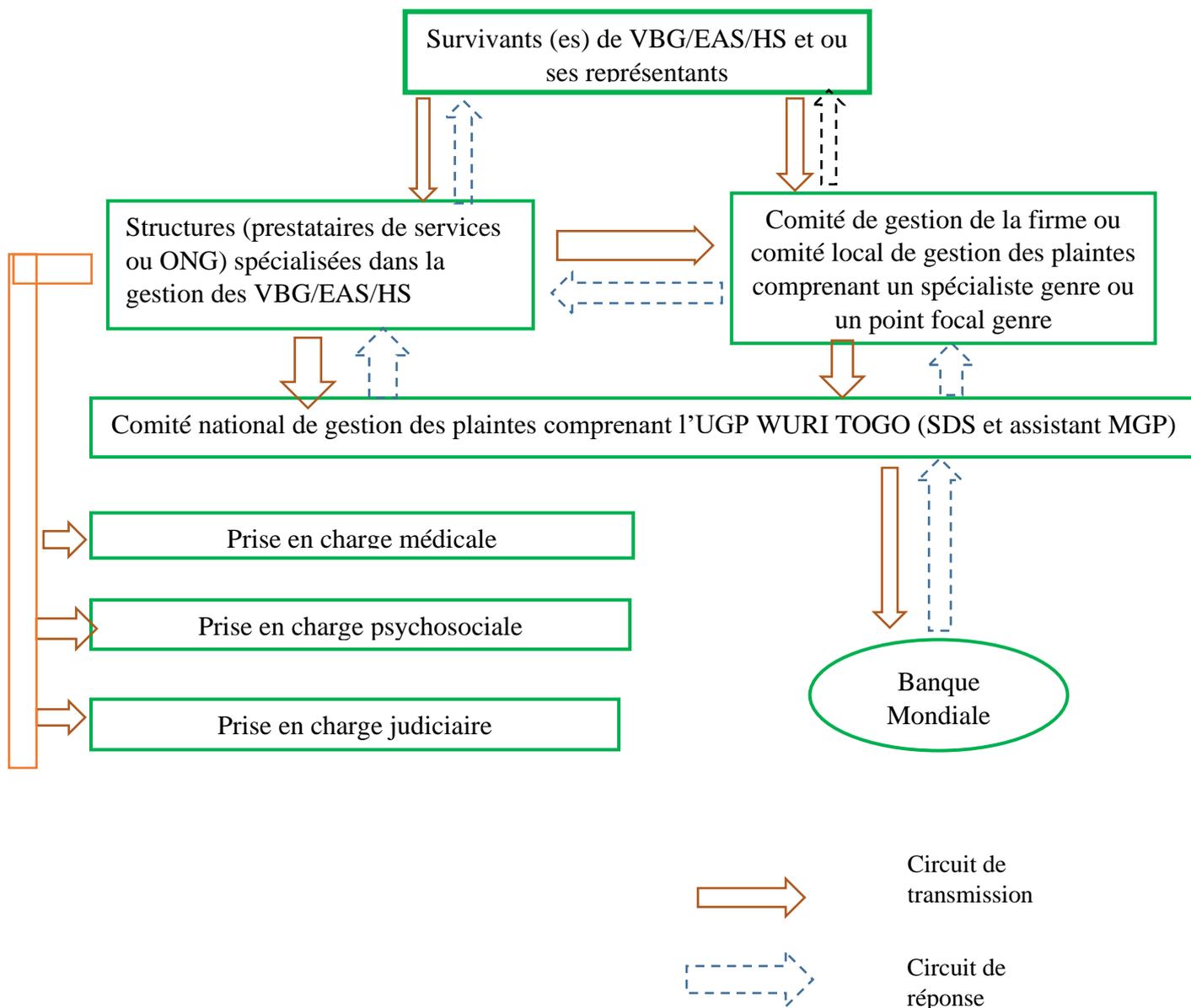
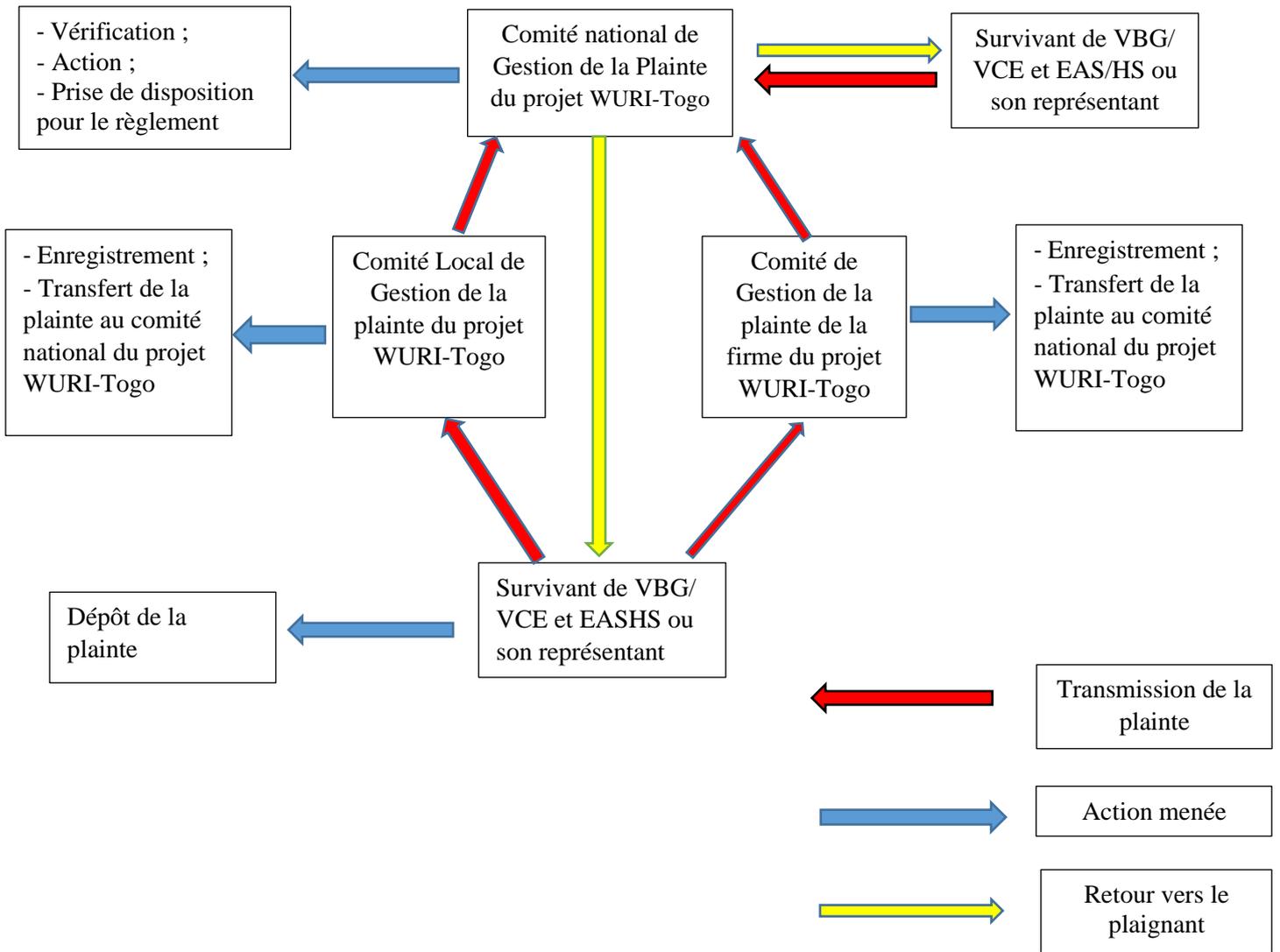


Figure 4 : Circuit de réception et de traitement des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS)



7. Plan d'action de renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes

7.1. Evaluation des contraintes liées au Mécanisme de Gestion des Plaintes

Cette section permettra d'évaluer et de décrire les contraintes, politiques, sociales, institutionnelles et financières, environnementales qui pourraient s'opposer aux effets attendus ou produire des contre-effets négatifs du système de gestion des plaintes.

Tableau 6 : Evaluation des contraintes du MGP

N°	Contraintes	Evaluations	Description
1	Politiques	Très élevées	Les contraintes politiques demeurent très élevées et portent sur la réticence des populations à toute forme d'enregistrement compte tenu des enjeux politiques de ces dernières années liés aux différents recensements électoraux dans le pays
2	Sociales et sanitaires	Très élevées	Les contraintes sociales sont très élevées et portent sur une perception négative de la plainte et du plaignant dans les communautés locales qui prônent souvent la patience et à se débrouiller face aux difficultés de la vie au lieu de se plaindre. C'est l'une des raisons qui explique que la plupart des MGP mis en place sur les autres projets de la Banque Mondiale ont des difficultés à bien fonctionner sur le terrain. On peut relever également la contrainte liée au COVID-19 par rapport aux restrictions, à la distanciation sociale.
3	Institutionnelles	Moyennement élevées	Les contraintes institutionnelles sont moyennement élevées compte tenu de la réticence de la population vis-à-vis des institutions qui offrent des services de piètres qualités et quelque fois gangrenées de la corruption.
4	Financières	Moyennement élevées	Les contraintes financières sont moyennement élevées notamment pour la plupart des communes rurales au niveau local qui viennent juste d'être mises en place et qui ont du mal à faire des recettes
5	Environnementale	Faiblement élevées	Les contraintes environnementales sont faiblement élevées mais doivent être surveillées et prises en compte.

7.2. Plan de renforcement des capacités institutionnelles

Le Plan de renforcement des capacités institutionnelles est proposé suite à l'identification des contraintes pouvant entraver une mise en œuvre efficace du MGP. Il vise à améliorer les capacités des institutions impliquées dans la mise en œuvre du MGP afin d'assurer la mise en œuvre des dispositifs proposés dans l'unité de gestion des plaintes (formation, appui financier, etc.).

Tableau 7 : Plan de renforcement des capacités institutionnelles

N°	Comité de gestion des plaintes	Renforcement des capacités
1	Comité Local de Gestion des Plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Formation en matière de gestion des plaintes, sensibilisation et communication envers les populations de tout bord politique. - Appui financier pour équiper le comité en petit matériels (cahier d'enregistrement des plaintes, stylos, communication) ; appui financier pour sensibiliser les communautés et les encourager à se plaindre malgré les pesanteurs sociales.
2	Comité de Gestion des Plaintes de la Firme	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessité de la présence d'un spécialiste en gestion des plaintes de la firme dans chaque région ; - Nécessité de la présence d'un spécialiste en sauvegarde sociale et chargée des questions des VBG/EAS/HS et VCE de la firme dans chaque région ; - Formation et sensibilisation des agents chargés de l'enregistrement et autre personnel de la firme sur la gestion des plaintes ; - Les coûts liés à la gestion des plaintes doivent être intégrés dans l'offre de la firme.
3	Comité National de Gestion des Plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutement d'un spécialiste en gestion des plaintes ; - Mise en place d'un centre d'appel avec un numéro vert ; - Formation à la gestion des plaintes ; - Appui financier pour équiper le comité en petits matériels (cahier d'enregistrement des plaintes, stylos, communication) ; pour sensibiliser les communautés de tout bord politique et les encourager à se plaindre malgré les pesanteurs sociales.

8. Système de suivi-évaluation et d'amélioration continue du MGP

L'objectif du système de suivi-évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le MGP sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; transparence et absence de représailles ; et information proactive. Il sera tenu régulièrement des consultations avec les différents comités et les populations bénéficiaires pour vérifier la sécurité et l'accessibilité du MGP et relever des difficultés et des approches de solutions pour améliorer continuellement le système de gestion des plaintes.

Le suivi-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 interventions du projet. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de la firme chargée de l'enregistrement, ou s'il s'agit d'un problème systémique ou plus vaste.

A l'aide des données recueillies à travers les différents outils notamment les registres, le numéro, vert, et les fiches de suivi ainsi que celles 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'une zone géographique spécifique ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont applicables à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur 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 une multitude des plaintes.

Le spécialiste en développement social et l'assistant en gestion des plaintes 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 et le fonctionnement du mécanisme.

Des statistiques mensuelles sur les plaintes seront produites à tous les niveaux de gestion des plaintes, comme suit :

- Nombre de réclamations reçues au cours du mois ;
- Nombre de plaintes résolues et dans quels délais ;
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens ;
- Nombre de séances de médiation dans les comités et pour quel nombre de plaintes ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par le comité à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Nombre et type d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- Nombre de plaintes sur la non-confidentialité du mécanisme ;
- Temps de réponse respecté après réception de la plainte et nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- Plaintes résolues en % du nombre reçues ;
- Nombre de solutions mises en œuvre sur nombre de solutions objet de PV durant le mois écoulé ;
- Nombre de plaintes non résolues et pourquoi ;
- Nombre et pourcentage de plaintes de VBG/EAS/HS et de VCE ayant été référées aux services de prise en charge ;
- Nombre et pourcentage de membres féminins dans les comités.

Pour une amélioration continue du document de MGP, il sera organisé au niveau de chaque comité de gestion des plaintes des réunions semestrielles pour faire ressortir les difficultés rencontrées, les leçons apprises et les propositions concrètes en termes de délai de résolution des plaintes, de composition des comités de gestion des plaintes, de moyens de mis en œuvre du MGP, etc. Ces éléments permettront d'actualiser régulièrement le document de MGP pour prendre en compte les expériences acquises dans la mise en œuvre du MGP.

9. Sources de financement et budget du MGP

9.1. Sources de financement du MGP

Les consultations réalisées avec les parties prenantes ont permis de faire les propositions suivantes pour le financement du MGP :

- **la contribution des communes** : cette contribution permettra de doter le comité local de gestion des plaintes de petits matériels (cahiers, stylos, crédits de communication, impression des fiches de gestion des plaintes et de suivi-évaluation, etc.) ;
- **la contrepartie de l'Etat** : à travers le ministère de l'Economie et des Finances, il est proposé que l'Etat togolais contribue au financement des différents comités de gestion des plaintes. Cette contribution permettra d'appuyer les communes rurales qui viennent d'être créées et qui souvent ne disposent pas assez de ressources dans leur effort de se doter de petits matériels de gestion des plaintes (cahiers, stylos, crédits de communication) ;
- **les ressources de l'IDA** : Ces ressources sont indispensables pour appuyer les différents efforts des comités de gestion des plaintes pour financer les activités de la gestion des plaintes. Ces ressources pourront aider au renforcement des capacités et notamment le financement des formations des comités de gestion des plaintes sur le remplissage des fiches de gestion des plaintes et l'établissement des PV de résolutions des plaintes ainsi que les rapports périodiques de gestion des plaintes. La communication et les différentes sensibilisations sur les médias indispensables à la réussite du mécanisme de gestion des plaintes pourront également être financées sur les ressources du projet.

9.2. Budget du MGP

Le budget global de la mise en œuvre du MGP du projet WURI-Togo est estimé à **cinq cent vingt-trois millions deux cents milles (523 200 000) francs CFA** répartis comme suit :

Tableau 8 : Budget de mise en œuvre du MGP du projet WURI-Togo

Désignation	Unité	Quantité	Coût unitaire (F CFA)	Montant total (F CFA)
Comité National de Gestion des Plaintes				
Mise en place d'un centre d'appel pour la gestion des plaintes	FF	1	50 000 000	50 000 000
Campagne de communication, diffusion et de sensibilisation au niveau national	FF	1	30 000 000	30 000 000
Formation des membres du comité national de gestion des plaintes	Nombre	2	10 000 000	20 000 000
Equipements du comité national de gestion des plaintes en matériels (cahiers d'enregistrement, Stylos, etc.) et production de rapports périodiques	FF	1	5 000 000	5 000 000

Frais de communication et de déplacement des membres du comité national de gestion des plaintes	FF	1	5 000 000	5 000 000
Frais de suivi-évaluation	FF	1	3 000 000	3 000 000
TOTAL 1				113 000 000
Comité de gestion de plainte de la firme				
Recrutement d'un spécialiste en sauvegarde sociale et genre	Région	5	10 000 000	50 000 000
Recrutement d'un assistant en gestion des plaintes	Région	5	5 000 000	25 000 000
Campagne de Communication, Diffusion et de Sensibilisation	Région	5	10 000 000	50 000 000
Formation et sensibilisation du personnel sur la gestion des plaintes, les VBG, EAS/HS, la VCE, etc.	Nombre	5	5 000 000	25 000 000
Equipements du comité de gestion des plaintes de l'entreprise en matériels (cahiers d'enregistrement, Stylos, etc.) et production de rapports périodiques	FF	1	5 000 000	5 000 000
Frais de communication et de déplacement des membres du comité de gestion des plaintes	FF	1	5 000 000	5 000 000
Frais de suivi-évaluation	FF	1	5 000 000	5 000 000
TOTAL 2				165 000 000
Comités locaux de gestion des Plaintes				
Campagne de communication, diffusion et de sensibilisation	Région	5	20 000 000	100 000 000
Formation des Comités de gestion des plaintes	Région	5	15 000 000	75 000 000
Equipements des comités de gestion des plaintes en matériels (cahiers d'enregistrement, stylos, etc.) et production de rapports périodiques	Communes	117	200 000	23 400 000
Frais de communication et de déplacement des membres des comités de gestion des plaintes	Communes	117	200 000	23 400 000
Frais de suivi-évaluation	Communes	117	200 000	23 400 000
TOTAL 3				245 200 000
TOTAL GENERAL (1+2+3)				523 2000 000

10. Calendrier d'exécution des activités proposées

La mise en œuvre du présent Mécanisme de Gestion des plaintes se fera conformément aux calendriers ci-dessous.

Tableau 9 : Calendrier de mise en œuvre du MGP

ACTIVITÉS	PÉRIODES D'EXÉCUTION												
	ANNEE 1										ANNEES		
	T 1		T2			T3			T4		2, 3, n		
Élaboration et approbation du MGP par les différentes parties prenantes	■												
Mise en place des comités de gestion des plaintes et d'un centre d'appel pour la gestion des plaintes		■											
Campagne de communication, diffusion et de sensibilisation sur le MGP			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Formation des comités de gestion des plaintes		■											■
Equipements des comités de gestion des plaintes en matériels (cahiers d'enregistrement, stylos, etc.) et production de rapports périodiques, ainsi que leur renouvellement		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gestion quotidienne des plaintes			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Suivi-évaluation et révision périodique du manuel de gestion des plaintes			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

11. Conclusion

Le présent manuel de gestion des plaintes du Projet WURI-Togo a permis sur la base de la revue documentaire et de la consultation de différentes parties prenantes de faire une proposition :

- d'une unité de gestion des plaintes du projet WURI-Togo à trois niveaux (au niveau de la firme, niveau local et au niveau national) ;
- d'un cadre organisationnel et institutionnel (organigramme, fonctionnement, financement, procédures administratives ...) de l'unité de gestion des plaintes ;
- d'un système de suivi-évaluation en vue d'une amélioration continue du MGP ;
- d'un calendrier d'exécution des activités.

Pour l'atteinte des objectifs du projet, la mise en œuvre du présent manuel de gestion des plaintes s'avère nécessaire.

Annexes

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement de plaintes

Nom du plaignant :	
Adresse :	
Contact :	
Date de dépôt de la plainte :	
Mode de saisie :	
Objet de la plainte :	
Nom et position de la Personne qui a enregistré la plainte	

Nature de la plainte

Erreur dans l'enregistrement des données Plaintes liées aux VBG/EAS/HS/VCE
 Fraude sur les pièces d'identités Fraudes et corruption
 Piratage et usurpation d'identité Plaintes pour non accessibilité des services
 Retard dans le traitement des plaintes Non-respect des normes de travail

Autre (précisez).....

.....

.....

Description de la plainte (ajouter une feuille séparée si vous avez besoin de plus d'espace :

.....

.....

.....

.....

.....

NB : Veuillez indiquer au plaignant le délai d'analyse de la plainte

A, le

Signature du plaignant
Comité de Gestion des plaintes
(Préciser le nom de celui qui a enregistré la plainte)

NB : toutes les pièces jointes à la plainte par le plaignant (lettres, photos, PV de réunion, etc.) doivent être réceptionnées à l'enregistrement dans le registre

Annexe 3 : Formulaire de procès-verbal de constat de plainte

L'an deux milet lea eu un constat relatif à la plainte
de M./Mme, N° de pièce d'identité
....., résident (e) à

Etaient présents, voir liste de présence ci-jointe.

Le motif de la plainte est

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

Constats (photos en annexe)

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

➤ **Commentaires**

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

Le plaignant

Ont signé

Le Comité de Gestion des plaintes

Annexe 7 : Terminologies liées au Mécanisme de Gestion des Plaintes

- **Préoccupations**

Les préoccupations sont des questions, des demandes d'informations ou des perceptions générales sans corrélation avec un impact ou un incident particulier. Si ces préoccupations ne trouvent pas de réponse satisfaisante pour leur émetteur, elles peuvent se transformer en plaintes.

Bien qu'il ne soit pas obligatoire d'enregistrer les préoccupations comme des plaintes officielles, elles doivent être consignées dans un système de gestion approprié afin que les tendances qui s'en dégagent puissent être identifiées et traitées pour le cas où elles pourraient dégénérer.

- **Plainte ou grief**

Les plaintes ou les griefs sont une expression d'insatisfaction ou de mécontentement qui découle de l'impact avéré ou perçu des activités d'un projet. L'éventail des plaintes va des problèmes fréquents, relativement mineurs, aux problèmes plus graves et plus profonds susceptibles d'engendrer un ressentiment significatif.

- **Doléances**

Ce sont les demandes en termes de souhaits exprimés par les populations concernées par le projet. Bien que n'étant pas constitutif de plaintes, les doléances doivent être traitées avec une attention particulière.

- **Conflit**

C'est la constatation d'une opposition entre deux ou plusieurs personnes ou entités qui se heurtent à des idées ou à des opinions divergentes et où les attentes des uns sont souvent en contradiction avec les attentes des autres. Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.

- **Mécanisme de gestion des plaintes**

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. (CES, 2017 BIRD/Banque mondiale).

- **Harcèlement sexuel**

Le harcèlement sexuel est une avance sexuelle importune et indésirable. C'est donc un enchaînement d'agissements hostiles et à connotation sexuelle, dont la répétition et l'intensité affaiblissent psychologiquement la victime. Les demandes de faveurs sexuelles qui créent un environnement hostile ou offensant et autre contact verbal ou physique de nature sexuelle font partie du harcèlement.

- **Abus sexuel / sévices sexuels**

C'est une action à caractère sexuel blessant ou risquant de blesser, physiquement ou émotionnellement, impliquant un partenaire. C'est aussi un acte consistant à infliger, à des fins sexuelles, de mauvais traitements corporels et/ou comportant des atteintes de la zone génitale d'une personne qui les subit sous la contrainte.

- **Exploitation sexuelle**

C'est une forme de violence utilisée à des fins sexuelles et commerciales. Elle comprend donc la participation à la prostitution, à la distribution, à la possession et à la production de pornographie, à l'esclavage sexuel, ou au tourisme sexuel, etc.

- **Violence basée sur le genre**

C'est tout acte de nature à causer du mal ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques aux femmes et/ou hommes, y compris des menaces à travers de tels actes, la coercition ou la privation arbitraire de la liberté.

- **Viol**

Le viol est l'acte par lequel une personne est contrainte à un acte sexuel (le plus souvent un rapport sexuel) par la force, surprise, menace. Selon le code pénal, le viol consiste à imposer par fraude ou violence des relations sexuelles à autrui contre son gré. Tout auteur ou complice de viol sera puni de cinq à dix ans de réclusion. Le code pénal précise la condamnation. Cette dernière est plus lourde si les auteurs ont imposé à la victime plusieurs relations sexuelles ou encore si les violences exercées ont occasionné soit une grossesse, soit une maladie ou incapacité de travail excédant six semaines. Il en sera de même si la victime était âgée de moins de 14 ans.

- **Violence contre les enfants (code pénal)**

La violence contre des enfants est toutes formes de violence subies par les personnes jusqu'à l'âge de 18 ans, qu'elles soient commises par des parents, ceux qui ont la charge d'enfants, des partenaires amoureux ou des étrangers. Cette violence a un impact sur la santé et le bien-être pendant toute la durée de la vie. La violence contre les enfants comporte la maltraitance, l'exploitation, la traite et toutes les formes de violence et de torture dont sont victimes les enfants.

- **Parties affectées par le projet :**

L'expression « parties affectées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être négativement affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales (CES, 2017 BIRD/Banque mondiale).

- **Autres parties prenantes**

L'expression « autres parties prenantes » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels. (CES, 2017 BIRD/Banque mondiale).

Groupes/personnes vulnérables : L'expression « groupe défavorisé ou groupe vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière. (CES, 2017 BIRD/Banque mondiale).