

REPUBLIQUE DU BENIN



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES
RÉPUBLIQUE DU BÉNIN



MINISTÈRE DES PETITES
ET MOYENNES ENTREPRISES
ET DE LA PROMOTION DE L'EMPLOI
RÉPUBLIQUE DU BÉNIN



LA BANQUE
MONDIALE

**PROJET DE DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRENEURIAT
FÉMININ ET ACCÈS AU FINANCEMENT (WEDAF)**

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

LES ANNEXES

Août 2026

Annexe 1 : Formulaire d'enregistrement des plaintes

Annexe 2 : Lettre type d'accusé de réception d'une plainte éligible

Annexe 3 : Lettre type d'accusé de réception d'une plainte non éligible

Annexe 4 : Fiche d'investigation d'une plainte

Annexe 5 : Formulaire de clôture

Annexe 6 : Formulaire type de procès-verbal de résolution des plaintes

Annexe 7 : Canevas de rapport trimestriel de suivi des plaintes

Annexe 8 : Grille de classification des plaintes

Annexe 9 : Tableau de bord du MGP

Annexe 10 : Grille d'accessibilité du MGP aux personnes en situation de handicap

Annexe 11 : Cartographie des prestataires de services EAS/HS/VBG par zone d'intervention

Annexe 12 : Articulation entre VBG, EAS et HS

Annexe 13 : Outils de collecte

Annexe 14 : Termes de Références (TdR)

Annexe 15 : Liste de présence des personnes rencontrées

Annexe 1 : Formulaire d'enregistrement des plaintes/griefs

N° de la plainte	
Date d'enregistrement de la plainte	
Village	
Commune	
Département	
Nom et prénom du plaignant	
Profession du plaignant	
Adresse (N° Tél, E-mail)	
Lieu de résidence du plaignant	
Type de sous-programme exécuté dans le village	
Lieu du dépôt de la plainte	
Nom de l'accusé (si possible)	

Formulation de la plainte/grief :

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

Description complète de la plainte (détail sur la plainte) :

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

Le CCGP est-il informé de la plainte ? Oui

☐

Non

☐**Si oui, observations du CCGP (Comité Communautaire de Gestion des Plaintes) :**

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

Résolution du CCGP

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

A, le.....

Observations libres :

.....
.....

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

(Plainte reçue par nom, signature, date)

(Nom et signature du plaignant)

Annexe 2 : Lettre type d'accusé de réception d'une plainte éligible

(Coordonnées du Comité des plaintes)

(Date)

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

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

Objet : Plainte au sujet de _____ (libeller brièvement)

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

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

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

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

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

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

Annexe 3 : Lettre type d'accusé de réception d'une plainte non éligible

(Coordonnées du Comité de Gestion des plaintes)

(Date)

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

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

Objet : Plainte au sujet de _____ (libeller brièvement)

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

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

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

[Libellé du (des) motif(s)]

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

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

(Nom du représentant du Comité de Gestion des plaintes)

Pièces jointes (si applicable)

Annexe 4 : Fiche d'investigation d'une plainte

1. Identification de la plainte

Rubrique	Informations
Numéro de la plainte	
Date d'enregistrement	
Date de réception	
Canal de réception	☐ En personne ☐ Téléphone ☐ Courrier ☐ Boîte à plaintes ☐ E-mail ☐ Autre
Lieu de réception	
Nom du plaignant	
Sexe	☐ Femme ☐ Homme ☐ Autre / Non précisé
Contact	
Plaignant vulnérable	☐ Oui ☐ Non
Plainte anonyme	☐ Oui ☐ Non

2. Objet et nature de la plainte

Objet de la plainte :

.....
.....

Description des faits rapportés par le plaignant :

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

Catégorie de la plainte :

- ☐ Environnementale
- ☐ Sociale
- ☐ Santé, sécurité et conditions de travail
- ☐ Emploi / recrutement / rémunération
- ☐ Dommages aux biens ou aux moyens de subsistance
- ☐ Nuisances / pollution / déchets
- ☐ VBG/EAS/HS – traitement selon la procédure spécifique et confidentielle
- ☐ Discrimination / exclusion
- ☐ Prestations ou services du projet
- ☐ Corruption / fraude
- ☐ Autre :

3. Équipe chargée de l'investigation

Nom et prénom	Fonction	Structure	Rôle dans l'investigation

Date de début de l'investigation :

Date prévue d'achèvement :

4. Méthodologie d'investigation

Activité réalisée	Oui	Non	Date	Observations
Entretien avec le plaignant	☐	☐		
Entretien avec la partie mise en cause	☐	☐		
Entretien avec des témoins	☐	☐		
Visite du site	☐	☐		
Consultation de documents	☐	☐		
Prise de photographies / preuves	☐	☐		
Consultation d'une structure compétente	☐	☐		
Autre	☐	☐		

5. Éléments de preuve recueillis

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

Pièces jointes :

- ☐ Photographies
- ☐ Documents administratifs
- ☐ Témoignages
- ☐ Rapports techniques
- ☐ Autres :

6. Résultats de l'investigation

Faits établis :

.....
.....

Faits non établis / éléments insuffisants :

.....
.....

Responsabilité établie :

- ☐ Projet / structure d'exécution
- ☐ Entreprise / prestataire
- ☐ Travailleur
- ☐ Sous-traitant
- ☐ Tiers
- ☐ Responsabilité partagée
- ☐ Non déterminée

7. Conclusion de l'investigation

Plainte :

- ☐ Fondée
- ☐ Partiellement fondée
- ☐ Non fondée
- ☐ Irrecevable

Justification :

.....
.....

8. Mesures correctives proposées

Mesure corrective	Responsable	Échéance	Ressources nécessaires

Niveau de priorité : ☐ Faible ☐ Moyen ☐ Élevé ☐ Critique

Investigateur principal :

Signature : **Date :**

Visa du responsable du MGP :

Signature : **Date :**

Annexe 5 : Formulaire de clôture

A. Identification

Rubrique	Informations
Numéro de la plainte	
Date de réception	
Date de clôture	
Nom du plaignant	
Objet de la plainte	
Niveau de traitement	☐ Local ☐ Projet ☐ Recours

B. Résumé du traitement

Résumé de la plainte :

.....
.....

Résultats de l'investigation :

.....
.....

Solution / mesure corrective retenue :

.....
.....

Date de mise en œuvre de la mesure corrective :

C. Accord sur la résolution

Après examen de la plainte et mise en œuvre des mesures convenues :

☐ Le plaignant accepte la solution proposée et considère la plainte comme résolue.

☐ Le plaignant accepte partiellement la solution proposée.

☐ Le plaignant n'accepte pas la solution proposée et souhaite exercer son droit de recours conformément au MGP.

Observations du plaignant :

.....
.....

D. Déclaration de clôture

Les parties reconnaissent avoir été informées de la décision prise et des voies de recours disponibles. La signature du présent formulaire atteste de la réception et de la prise de connaissance de la décision ; elle ne prive pas le plaignant de son droit de recours lorsque celui-ci demeure applicable.

Pour le plaignant

Nom et prénom :

Signature / empreinte :

Date :

Pour le responsable du MGP / représentant du projet

Nom et prénom :

Fonction :

Signature :

Date :

Témoin, le cas échéant

Nom et prénom :

Fonction / qualité :

Signature :

Date :

Motif de l'absence de signature du plaignant, le cas échéant :

.....
.....

Pièces annexées au formulaire :

- ☐ Rapport d'investigation
- ☐ Preuves de mise en œuvre des mesures correctives
- ☐ Procès-verbal de conciliation
- ☐ Correspondances
- ☐ Autres :

Annexe 6 : Formulaire type de procès-verbal de résolution des plaintes

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

Annexe 7 : Canevas de rapport trimestriel de suivi des plaintes

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

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

Annexe 8 : Grille de classification des plaintes

Critère	Niveau 1 – Faible	Niveau 2 – Modéré	Niveau 3 – Élevé	Niveau 4 – Critique
Gravité du préjudice	Préjudice mineur ou facilement réversible	Préjudice limité nécessitant une action corrective	Préjudice important ou durable	Préjudice grave, irréversible ou mettant en danger des personnes
Nombre de personnes affectées	1 à 5 personnes	6 à 20 personnes	Plus de 20 personnes	Groupe important / communauté entière
Durée de l'impact	Ponctuelle	Courte durée	Prolongée	Permanente ou potentiellement irréversible
Santé et sécurité	Aucun risque significatif	Risque maîtrisable	Accident / exposition significative	Décès, blessure grave ou risque imminent
Environnement	Impact local et réversible	Impact nécessitant des mesures correctives	Impact important	Impact majeur ou irréversible
Conditions de travail	Incident mineur	Non-conformité nécessitant correction	Non-conformité grave	Risque grave pour les travailleurs
Atteinte aux biens / moyens de subsistance	Faible	Modérée	Importante	Très importante / perte majeure
Sensibilité sociale	Faible	Moyenne	Forte	Très forte / risque de conflit
Répétition	Cas isolé	Cas occasionnel	Cas récurrent	Problème systémique
Risque réputationnel / institutionnel	Faible	Modéré	Élevé	Très élevé

Règles de classement

Niveau 1 – Faible

Plainte simple, à faible impact, pouvant être résolue au niveau local sans investigation approfondie.

Délai indicatif de traitement : 7 jours ouvrables

Niveau 2 – Modéré

Plainte nécessitant une investigation et/ou des mesures correctives spécifiques.

Délai indicatif de traitement : 10 jours ouvrables.

Niveau 3 – Élevé

Plainte présentant un impact important, nécessitant l'intervention du responsable du MGP et, si nécessaire, de la coordination du projet.

Délai indicatif de traitement : 30 jours ouvrables, avec information régulière du plaignant.

Niveau 4 – Critique

Plainte présentant un risque grave pour les personnes, l'environnement, les droits humains ou la réputation du projet.

Traitement : notification immédiate à la hiérarchie compétente et activation des procédures spécifiques applicables.

Important : les plaintes relatives à l'exploitation et aux abus sexuels (EAS), au harcèlement sexuel (HS), aux violences basées sur le genre (VBG), ainsi qu'aux autres incidents sensibles, doivent être

traitées suivant un protocole spécifique garantissant la confidentialité, la sécurité et le consentement éclairé du survivant. Elles ne doivent pas être documentées dans la fiche générale avec des informations permettant d'identifier le survivant.

Classification finale

Numéro de plainte :

Niveau retenu :

- ☐ Niveau 1 – Faible
- ☐ Niveau 2 – Modéré
- ☐ Niveau 3 – Élevé
- ☐ Niveau 4 – Critique

Justification :

.....
.....

Classé par :

Fonction :

Date :

Signature :

Annexe 9 : Tableau de bord du MGP

N°	Indicateur	Définition / mode de calcul	Fréquence de collecte	Valeur cible	Source / moyen de vérification	Responsable
1	Nombre total de plaintes reçues	Nombre de plaintes enregistrées sur la période	Mensuelle	Suivi exhaustif	Registre MGP	SDSG
2	% de plaintes enregistrées	Plaintes enregistrées / plaintes reçues × 100	Mensuelle	100 %	Registre MGP	SDSG
3	% de plaintes accusées réception	Plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception / total × 100	Mensuelle	≥ 95 %	Fiches de plainte	SDSG
4	% de plaintes classifiées	Plaintes classifiées / plaintes enregistrées × 100	Mensuelle	100 %	Registre MGP	SDSG
5	% de plaintes faisant l'objet d'une investigation	Plaintes investiguées / plaintes nécessitant investigation × 100	Mensuelle	≥ 95 %	Fiches d'investigation	SDSG
6	Délai moyen de traitement	Nombre total de jours de traitement / nombre de plaintes clôturées	Mensuelle	≤ délai prévu par niveau	Registre MGP	SDSG
7	% de plaintes résolues dans les délais	Plaintes résolues dans les délais / plaintes clôturées × 100	Mensuelle	≥ 90 %	Registre MGP	SDSG
8	% de plaintes clôturées	Plaintes clôturées / plaintes reçues × 100	Mensuelle / trimestrielle	≥ 90 %	Formulaires de clôture	SDSG
9	% de plaintes non résolues	Plaintes non résolues / plaintes reçues × 100	Mensuelle	≤ 10 %	Registre MGP	SDSG
10	% de plaignants satisfaits	Plaignants satisfaits / plaignants enquêtés × 100	Trimestrielle	≥ 80 %	Enquête de satisfaction	SDSG
11	Nombre de recours enregistrés	Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'un recours	Trimestrielle	Suivi exhaustif	Registre des recours	SDSG
12	% de recours résolus	Recours résolus / recours enregistrés × 100	Trimestrielle	≥ 90 %	Registre des recours	Coordination du WEDAF
13	% de plaintes de travailleurs traitées	Plaintes des travailleurs traitées / plaintes des travailleurs reçues × 100	Mensuelle	100 %	MGP travailleurs / registre	SDSG
14	% de plaintes sensibles traitées selon le protocole spécifique	Cas sensibles traités conformément au protocole / cas signalés × 100	Mensuelle	100 %	Registre confidentiel	Point focal spécialisé
15	% de femmes parmi les plaignants	Nombre de femmes plaignantes / nombre total de plaignants × 100	Trimestrielle	Suivi, sans cible obligatoire	Registre désagrégé	SDSG
16	% de plaintes provenant de personnes vulnérables	Nombre de plaintes provenant de personnes vulnérables / total × 100	Trimestrielle	Suivi, sans cible obligatoire	Registre MGP	SDSG
17	Nombre de séances de	Nombre de séances réalisées	Trimestrielle	≥ 1/trimestre et par zone pertinente	Rapports d'activités	SDSG

	sensibilisation sur le MGP					
18	% de parties prenantes connaissant le MGP	Personnes connaissant le MGP / personnes interrogées × 100	Semestrielle	≥ 80 %	Enquête de connaissance	SDSG
19	Nombre de plaintes récurrentes	Nombre de plaintes portant sur une même cause	Trimestrielle	Tendance décroissante	Analyse du registre	SDSG
20	% de mesures correctives effectivement mises en œuvre	Mesures réalisées / mesures décidées × 100	Mensuelle	≥ 90 %	Rapports de suivi / preuves	SDSG

Synthèse périodique

Indicateur	Mois 1	Mois 2	Mois 3	Trimestre	Cible	Écart	Commentaires / mesures correctives
Plaintes reçues							
Plaintes clôturées							
Plaintes en cours							
Plaintes résolues dans les délais (%)							
Délai moyen de traitement (jours)							
Plaignants satisfaits (%)							
Recours enregistrés							
Recours résolus (%)							
Plaintes des travailleurs							
Plaintes sensibles*							

* Les données relatives aux plaintes sensibles doivent être présentées sous une forme agrégée et anonymisée, sans information permettant d'identifier les personnes concernées.

Analyse trimestrielle

Principales tendances observées :

.....

.....

Principales causes des plaintes :

.....

.....

Mesures correctives / préventives recommandées :

.....

.....

Responsable de l'analyse :

Date :

Validation :

Annexe 10 : Grille d'accessibilité du MGP aux personnes en situation de handicap

Type de handicap / situation	Obstacles potentiels à l'accès au MGP	Mesures d'accessibilité à prévoir	Modalités concrètes adaptées au contexte béninois	Responsable	Indicateur de suivi	Valeur cible
Handicap moteur / mobilité réduite	Difficulté à accéder aux locaux ou lieux de réunion ; absence de rampes ; déplacements difficiles	Rendre les points de réception physiquement accessibles	Choisir des lieux accessibles ; prévoir rampes ou accès sans marches ; privilégier, lorsque nécessaire, la collecte de proximité ou à domicile	UGP / Points focaux MGP / Comités locaux	% de points de réception accessibles	100 % des points de réception principaux accessibles
Handicap visuel	Difficulté à lire les affiches, formulaires et documents écrits	Fournir des informations sous des formats accessibles	Lecture à haute voix des informations ; accompagnement par une personne de confiance ; possibilité de déposer oralement une plainte ; utilisation de messages audio/téléphoniques	Points focaux MGP	% de plaintes de personnes déficientes visuelles pouvant être enregistrées sans assistance non choisie	100 %
Handicap auditif	Difficulté à suivre les réunions ou échanges exclusivement oraux	Prévoir des moyens de communication adaptés	Recours à un interprète en langue des signes lorsque nécessaire ; échanges écrits ; SMS/WhatsApp lorsque disponibles ; supports visuels simplifiés	UGP / Points focaux MGP	Nombre de dispositifs de communication adaptés disponibles	Au moins 1 dispositif par zone d'intervention
Handicap intellectuel / difficultés cognitives	Difficulté à comprendre les procédures, formulaires ou délais	Simplifier l'information et accompagner la personne	Explications en langage simple ; utilisation d'images/pictogrammes ; possibilité d'être accompagné par une personne de confiance choisie par le plaignant	Points focaux / Comités MGP	% de personnes concernées ayant reçu une explication adaptée	100 %
Difficultés de communication / troubles de la parole	Difficulté à exprimer oralement une plainte	Diversifier les canaux de dépôt	Formulaire écrit, SMS, messagerie instantanée, personne de confiance ou représentant désigné ; possibilité de communiquer par gestes ou tout autre moyen approprié	Points focaux MGP	Nombre de canaux accessibles effectivement disponibles	Au moins 3 canaux
Handicap multiple	Cumul de plusieurs obstacles physiques, sensoriels ou cognitifs	Mettre en place un accompagnement individualisé	Évaluation des besoins de la personne ; combinaison de plusieurs mesures : déplacement, assistance, interprétation, communication simplifiée, dépôt par représentant	UGP / SDSD / Points focaux	% de situations nécessitant un aménagement ayant bénéficié d'une mesure adaptée	100 %
Personnes handicapées isolées ou éloignées	Éloignement des points de réception ; difficultés de transport	Décentraliser et rapprocher le MGP des bénéficiaires	Recours aux relais communautaires, points focaux locaux, appels téléphoniques,	Comités locaux / Points focaux	% de communes/zones couvertes par au moins un canal accessible	100 % des zones d'intervention

			visites de proximité ou collecte à domicile lorsque nécessaire			
Personnes handicapées ayant des difficultés d'alphabétisation	Incapacité à remplir un formulaire écrit	Permettre le dépôt oral et assisté	Enregistrement de la plainte par un agent du MGP ou une personne de confiance, avec lecture et validation du contenu par le plaignant	Points focaux MGP	% de plaintes enregistrées oralement lorsque nécessaire	100 % des demandes concernées
Confidentialité et risque de stigmatisation	Crainte d'exposition, de discrimination ou de représailles	Garantir confidentialité et consentement	Possibilité de déposer une plainte en privé ; limitation de l'accès aux informations personnelles ; consentement avant partage des informations	Responsable MGP / Points focaux	% de plaintes traitées conformément aux règles de confidentialité	100 %
Information sur le MGP	Méconnaissance des droits et des voies de recours	Diffuser l'information sous plusieurs formats	Sensibilisation dans les communautés, émissions radio locales, réunions, affiches accessibles, messages audio et relais communautaires	UGP / Communication / Points focaux	% de personnes handicapées informées de l'existence du MGP	≥ 90 % des personnes ciblées

Annexe 11 : Cartographie des prestataires de services EAS/HS/VBG par zone d'intervention

La présente cartographie vise à identifier les structures, institutions et organisations susceptibles d'assurer ou de faciliter la prise en charge médicale, psychosociale, juridique, judiciaire, sécuritaire et sociale des personnes survivantes de Violences Basées sur le Genre (VBG), notamment les cas d'Exploitation et Abus Sexuels (EAS) et de Harcèlement Sexuel (HS) associés aux activités du WEDAF. Elle constitue un outil opérationnel du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) permettant d'assurer un référencement rapide, sûr, confidentiel et centré sur la survivante.

Le référencement des cas doit respecter les principes suivants :

1. Confidentialité des informations concernant la survivante ;
2. Consentement éclairé avant tout référencement, sauf situation imposée par une obligation légale de protection ;
3. Sécurité de la survivante et de ses proches ;
4. Non-discrimination ;
5. Respect de la dignité et de l'autonomie de la survivante ;
6. Approche centrée sur la survivante ;
7. Non-répétition inutile du récit des faits ;
8. Référencement vers des services spécialisés ;
9. Absence de médiation ou de règlement à l'amiable pour les cas d'EAS/HS/VBG ;
10. Séparation entre le traitement de la plainte par le MGP et la prise en charge du cas par les prestataires spécialisés.

Le mécanisme doit recueillir uniquement les informations nécessaires au référencement sécurisé et appliquer une approche centrée sur la survivante.

Critères de sélection des prestataires

Critère	Oui	Non	À renforcer
Expérience dans la prise en charge des VBG	☐	☐	☐
Personnel formé sur EAS/HS/VBG	☐	☐	☐
Capacité de prise en charge médicale	☐	☐	☐
Capacité de prise en charge psychosociale	☐	☐	☐
Assistance juridique disponible	☐	☐	☐
Dispositif de protection/sécurité	☐	☐	☐
Possibilité de référencement multisectoriel	☐	☐	☐
Respect de la confidentialité	☐	☐	☐
Consentement éclairé appliqué	☐	☐	☐
Prise en charge des enfants	☐	☐	☐
Accessibilité aux personnes handicapées	☐	☐	☐
Accessibilité géographique	☐	☐	☐
Disponibilité en urgence	☐	☐	☐
Numéro/contact fonctionnel	☐	☐	☐
Protocole de référencement existant	☐	☐	☐

La cartographie doit être considérée comme un **outil dynamique**, et non comme une annexe produite une seule fois. Il est recommandé :

- une cartographie initiale avant le démarrage des activités ;
- une validation terrain des coordonnées et services réellement disponibles ;
- une mise à jour semestrielle ;
- une mise à jour immédiate en cas de fermeture, changement de contact ou modification de l'offre de services ;

- une diffusion de la version opérationnelle uniquement aux personnes habilitées ;
- une conservation des informations sensibles dans un système sécurisé.

Le Département du Littoral dispose déjà d'un cadre de concertation des acteurs intervenant dans la prise en charge des VBG, ce qui peut constituer une base utile pour la validation locale des prestataires.

Le site officiel consacré aux VBG facilitées par la technologie identifie notamment le GUPS, l'INF, les CIPC-VBG et les services de santé comme structures de prise en charge ou d'orientation. Il indique également les numéros **138 pour le GUPS** et **114 pour l'INF**.

Les numéros **138, 114, 117, 118 et 151** sont actuellement publiés sur la plateforme officielle béninoise consacrée aux VBG facilitées par la technologie.

Répertoire des numéros d'urgence

Service	Numéro	Utilisation
GUPS / protection sociale	138	Signalement, écoute, orientation et protection sociale
Institut National de la Femme (INF)	114	Écoute et orientation des femmes victimes de VBG
Police Secours	117	Urgence sécuritaire
Protection civile	118	Urgence/protection civile
CNIN	151	Cyberviolences/cybercriminalité

Cartographie des prestataires de services EAS/HS/VBG par zone d'intervention

N°	Type de prestataire	Structure/dispositif	Niveau de couverture	Principaux services	Référence/contact	Statut
1	Institution spécialisée	Institut National de la Femme (INF)	National	Protection, écoute, orientation, accompagnement des femmes victimes de VBG	114	À maintenir dans le répertoire
2	Protection sociale	Guichets Uniques de Protection Sociale (GUPS)	Départemental/communal	Accueil, écoute, assistance sociale, gestion de cas, référencement	138	À maintenir dans le répertoire
3	Prise en charge intégrée	CIPC/CIPEC-VBG	Selon implantation	Prise en charge multisectorielle des victimes de VBG	À vérifier par centre	À cartographier précisément
4	Santé	Hôpitaux/CHU/centres de santé	National	Soins médicaux, urgences, examens, certificats médicaux, orientation	Selon structure	À actualiser
5	Psychosocial	CPS/GUPS, psychologues, travailleurs sociaux, ONG spécialisées	National/local	Écoute, soutien psychosocial, gestion de cas	Selon zone	À valider
6	Sécurité	Police républicaine	National	Protection, sécurisation, réception des plaintes, enquête	117 en urgence	À maintenir
7	Protection civile	Services de protection civile	National	Intervention en urgence	118	À maintenir
8	Justice	Tribunaux compétents	Départemental	Justice, procédures judiciaires	Selon juridiction	À cartographier
9	Justice spécialisée	CRIET	National	Infractions relevant de sa compétence	Selon procédure	À mobiliser selon nature du cas
10	Cyberviolence	Centre National d'Investigations Numériques (CNIN)	National	Cas de violences/cybercriminalité	151	Pour VBG facilitée par technologie
11	Hébergement	Centres d'accueil et d'hébergement spécialisés	Selon implantation	Mise à l'abri, hébergement, protection	À vérifier	À cartographier
12	OSC/ONG	ONG et associations spécialisées VBG	Selon zone	Juridique, psychosocial, protection, référencement	À vérifier	À valider avant inscription

Nota : Le tableau constitue une **structure de cartographie nationale**, et non une affirmation que chaque Commune dispose actuellement de chacun de ces services. Les champs « à vérifier » doivent être renseignés après consultation des directions départementales, services sanitaires, forces de sécurité et organisations spécialisées.

Annexe 12 : Articulation entre VBG, EAS et HS

Dans l'approche généralement retenue par la Banque mondiale, les EAS/HS sont considérés comme des formes de VBG liées au contexte du projet. Il est donc possible de les représenter ainsi : **VBG → formes de violences sexistes et sexuelles → EAS / HS dans le contexte du projet**

Cependant, il faut éviter de considérer que **VBG = EAS/HS**.

Toutes les VBG ne sont pas des EAS/HS.

Par exemple :

Situation	VBG ?	EAS ?	HS ?
Violence conjugale physique	Oui	Non	Non
Privation économique liée au genre	Oui	Non	Non
Mariage forcé	Oui	Non	Non
Agression sexuelle par un travailleur du projet	Oui	Oui, potentiellement	Non
Demande de rapport sexuel en échange d'un emploi	Oui	Oui	Non
Demande répétée de faveurs sexuelles par un supérieur	Oui	Potentiellement	Oui
Commentaires sexuels répétés et importuns au travail	Oui	Non	Oui
Insultes sexistes sans dimension sexuelle	Oui, selon le contexte	Non	Non

L'EAS et le HS sont des concepts qui peuvent être utilisés spécifiquement pour qualifier les comportements liés au projet, à ses travailleurs, prestataires, bénéficiaires ou autres acteurs. Une VBG peut, quant à elle, se produire dans la communauté ou dans la sphère familiale sans aucun lien avec le projet.

OUTIL I. ACTEURS INSTITUTIONNELS ET PARTENAIRES D'EXÉCUTION

Cibles	CDC Bénin/UGP, ADPME, FIGPME, MEF et autres structures d'exécution
Mode	Entretien individuel
Durée indicative	20 à 25 minutes
Date, lieu et enquêteur	

I. Quels types de plaintes risquent de survenir dans le cadre du WEDAF ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Contestation des critères d'éligibilité ou de sélection
- ☐ Retard dans le traitement d'un dossier
- ☐ Insatisfaction concernant une formation ou un accompagnement
- ☐ Difficulté liée à une subvention, un crédit ou une garantie
- ☐ Manque d'information ou information contradictoire
- ☐ Favoritisme, fraude, corruption ou demande de paiement indu
- ☐ Discrimination ou comportement irrespectueux
- ☐ Atteinte à la confidentialité des données
- ☐ VBG/EAS/HS
- ☐ Autre :

2. Votre structure dispose-t-elle déjà d'un mécanisme de réclamation ?

- ☐ Oui, il est formalisé et fonctionnel
- ☐ Oui, mais il fonctionne de manière informelle
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

3. Quels canaux le WEDAF devrait-il proposer ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Numéro de téléphone gratuit
- ☐ SMS ou WhatsApp
- ☐ Courriel dédié
- ☐ Plateforme e-PME ou site web
- ☐ Dépôt physique auprès d'un point focal
- ☐ Registre ou boîte à plaintes

- ☐ Association ou structure locale autorisée
- ☐ Autre :

4. À quel niveau les plaintes ordinaires devraient-elles être traitées en premier ?

- ☐ Point focal ou structure ayant reçu la plainte
- ☐ Comité local
- ☐ Structure directement concernée
- ☐ UGP/CDC Bénin
- ☐ Selon la nature de la plainte
- ☐ Autre :

5. Quel délai paraît raisonnable pour accuser réception d'une plainte ?

- ☐ Immédiatement
- ☐ Dans les 24 heures
- ☐ Dans les 48 heures
- ☐ Dans les 3 jours ouvrables

6. Quel délai maximal paraît raisonnable pour traiter une plainte ordinaire ?

- ☐ 5 jours ouvrables
- ☐ 10 jours ouvrables
- ☐ 15 jours ouvrables
- ☐ Selon la complexité, avec information régulière du plaignant

7. Quelles garanties sont indispensables ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Gratuité
- ☐ Confidentialité
- ☐ Possibilité de plainte anonyme
- ☐ Absence de représailles
- ☐ Impartialité des personnes chargées du traitement
- ☐ Information régulière du plaignant
- ☐ Possibilité de recours
- ☐ Traçabilité dans un registre
- ☐ Autre :

8. Qui devrait coordonner le MGP et tenir le registre central ?

- ☐ Spécialiste social/genre de l'UGP
- ☐ Spécialiste environnemental et social

- ☐ Responsable suivi-évaluation
- ☐ Secrétariat permanent du comité national
- ☐ Autre :

9. Quelles ressources seront nécessaires ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Points focaux désignés
- ☐ Formation des acteurs
- ☐ Téléphone et connexion Internet
- ☐ Registres et formulaires
- ☐ Plateforme ou base de données
- ☐ Budget de fonctionnement des comités
- ☐ Supports de communication
- ☐ Autre :

10. Votre structure est-elle disponible pour participer au MGP ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Oui, comme point de réception
- ☐ Oui, pour le traitement des plaintes relevant de ses compétences
- ☐ Oui, comme membre d'une instance de recours
- ☐ Oui, pour le suivi et le rapportage
- ☐ Non
- ☐ À discuter
- Précisions :

OUTIL 2. FEMMES ENTREPRENEURES ET BÉNÉFICIAIRES POTENTIELLES

Cibles	Femmes entrepreneurs, porteuses de projet et bénéficiaires potentielles
Mode	Questionnaire individuel ou focus group
Durée indicative	15 à 20 minutes
Date, lieu et enquêteur	

1. Avez-vous déjà entendu parler d'un mécanisme de gestion des plaintes ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Pas certaine

2. Pour quels problèmes pourriez-vous avoir besoin de contacter le WEDAF ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Manque d'information
- ☐ Difficulté pour déposer une candidature
- ☐ Contestation d'un résultat de sélection
- ☐ Retard dans le traitement du dossier
- ☐ Problème lié à une formation ou un accompagnement
- ☐ Problème lié à un crédit, une subvention ou une garantie
- ☐ Mauvais accueil ou comportement irrespectueux
- ☐ Favoritisme ou demande d'argent
- ☐ Atteinte à la confidentialité
- ☐ Autre :

3. Quels moyens utiliseriez-vous pour déposer une plainte ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Appel téléphonique gratuit
- ☐ SMS
- ☐ WhatsApp
- ☐ Plateforme e-PME ou site web
- ☐ Courriel
- ☐ Point focal dans la commune
- ☐ ULPE, mairie ou CCI Bénin
- ☐ Association de femmes entrepreneurs

- ☐ Boîte à plaintes
- ☐ Autre :

4. Parmi ces moyens, lequel utiliseriez-vous en priorité ?

- ☐ Téléphone
- ☐ WhatsApp/SMS
- ☐ Plateforme e-PME ou site web
- ☐ Point focal local
- ☐ Association de femmes
- ☐ Autre :

5. Qu'est-ce qui pourrait vous empêcher de déposer une plainte ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Peur de perdre l'appui du projet
- ☐ Peur de représailles
- ☐ Manque d'information
- ☐ Distance ou coût du déplacement
- ☐ Difficulté à lire ou écrire
- ☐ Absence de téléphone ou d'Internet
- ☐ Manque de confidentialité
- ☐ Manque de confiance dans le traitement
- ☐ Autre :
- ☐ Rien ne m'en empêcherait

6. Souhaitez-vous pouvoir déposer une plainte sans donner votre nom ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Selon la nature de la plainte
- ☐ Sans avis

7. À qui préféreriez-vous parler pour une plainte sensible ?

- ☐ Une femme spécialement formée
- ☐ Un agent du projet spécialement formé
- ☐ Un service social ou une ONG spécialisée
- ☐ Une responsable d'association de femmes
- ☐ Peu importe, si la confidentialité est garantie
- ☐ Autre :

8. Dans quel délai souhaitez-vous être informée de la réception de votre plainte ?

- ☐ Immédiatement
- ☐ Dans les 24 heures
- ☐ Dans les 48 heures
- ☐ Dans les 3 jours

9. Comment souhaitez-vous recevoir la réponse ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Appel téléphonique
- ☐ SMS ou WhatsApp
- ☐ Courriel
- ☐ Entretien en personne
- ☐ Lettre
- ☐ Par une personne de confiance choisie par moi
- ☐ Autre :

10. Qu'est-ce qui vous donnerait confiance dans le MGP ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Réponse rapide
- ☐ Confidentialité
- ☐ Possibilité de recours
- ☐ Présence de femmes dans les instances
- ☐ Information claire sur les étapes
- ☐ Absence de coût
- ☐ Protection contre les représailles
- ☐ Suivi jusqu'à la résolution
- ☐ Autre :
- Précisions :

OUTIL 3. STRUCTURES LOCALES, ASSOCIATIONS ET RELAIS

Cibles	ULPE, mairies, CCI Bénin, SAE, associations de femmes, ONG et relais communautaires
Mode	Entretien individuel ou de groupe
Durée indicative	15 à 20 minutes
Date, lieu et enquêteur	

1. Votre structure reçoit-elle déjà des plaintes ou réclamations ?

- ☐ Oui, régulièrement
- ☐ Oui, occasionnellement
- ☐ Non
- ☐ Ne sait pas

2. Quels groupes risquent d'avoir le plus de difficultés à utiliser le MGP ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Femmes rurales ou éloignées
- ☐ Femmes peu alphabétisées
- ☐ Femmes handicapées
- ☐ Femmes sans téléphone ou Internet
- ☐ Jeunes entrepreneures
- ☐ Femmes ne parlant pas français
- ☐ Femmes craignant leur entourage ou une autorité
- ☐ Autre :

3. Quels canaux sont les plus accessibles dans votre zone ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Point focal local
- ☐ Téléphone gratuit
- ☐ SMS ou WhatsApp
- ☐ Radio communautaire pour l'information
- ☐ Association de femmes
- ☐ Mairie ou ULPE (Unités Locales de Promotion de l'Emploi)
- ☐ CCI Bénin ou structure d'appui
- ☐ Boîte à plaintes
- ☐ Autre :

4. Qui pourrait être un point focal crédible ?

- ☐ Agent de l'ULPE (Unités Locales de Promotion de l'Emploi)
- ☐ Agent de la mairie
- ☐ Représentante d'une association de femmes
- ☐ Représentant local de la CCI Bénin
- ☐ Responsable d'une SAE (Structures d'Appui aux Entreprises)
- ☐ Agent d'une ONG
- ☐ Autre :

5. Votre structure peut-elle recevoir et transmettre des plaintes ?

- ☐ Oui, sans appui supplémentaire
- ☐ Oui, avec une formation
- ☐ Oui, avec une formation et des moyens
- ☐ Non
- ☐ À discuter

6. Quels moyens faudrait-il mettre à disposition ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Registre et formulaires
- ☐ Téléphone et crédit de communication
- ☐ Connexion Internet
- ☐ Local confidentiel
- ☐ Transport pour les cas nécessaires
- ☐ Supports en langues locales
- ☐ Formation
- ☐ Autre :

7. Quelles langues ou formes de communication faut-il privilégier ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Français simple
- ☐ Fon
- ☐ Mina
- ☐ Goun
- ☐ Yoruba/Nago
- ☐ Bariba/Baatonum
- ☐ Dendi
- ☐ Adja

- ☐ Messages vocaux
- ☐ Images ou pictogrammes
- ☐ Autre :

8. Quelles plaintes pourraient être réglées au niveau local ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Demande d'informations
- ☐ Difficultés d'accès à une activité
- ☐ Retards mineurs ou problèmes d'organisation
- ☐ Incompréhensions sur les procédures
- ☐ Conflits ordinaires sans risque grave
- ☐ Aucune, toutes doivent être transmises
- ☐ Autre :

9. Quelles plaintes doivent être transmises immédiatement au niveau central ou spécialisé ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Fraude ou corruption
- ☐ Conflit d'intérêts
- ☐ Plainte visant un membre du comité local
- ☐ Atteinte grave aux droits
- ☐ VBG/EAS/HS
- ☐ Incident grave
- ☐ Autre :

10. Quelles conditions rendraient le dispositif local crédible ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Présence de femmes
- ☐ Choix transparent des membres
- ☐ Formation et engagement de confidentialité
- ☐ Délais clairement affichés
- ☐ Possibilité de contourner le niveau local
- ☐ Contrôle régulier par l'UGP (Unité de Gestion du Projet)
- ☐ Autre :
- Précisions :

OUTIL 4. ACTEURS SPÉCIALISÉS EN VBG/EAS/HS

Cibles	INF/GUPS, Services sociaux, ONG spécialisées, santé, justice et spécialistes genre
Mode	Entretien individuel confidentiel
Durée indicative	25 à 30 minutes
Date, lieu et enquêteur	

Cet outil porte uniquement sur les services, les capacités et le circuit de référencement. Aucun cas personnel ou identifiable ne doit être demandé.

1. Quels services votre structure peut-elle offrir ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Écoute et soutien psychosocial
- ☐ Soins médicaux
- ☐ Assistance juridique
- ☐ Protection ou sécurité
- ☐ Hébergement d'urgence
- ☐ Appui économique
- ☐ Référencement vers d'autres services
- ☐ Autre :

2. Votre structure peut-elle recevoir directement une personne orientée par le WEDAF ?

- ☐ Oui, à tout moment
- ☐ Oui, pendant les heures de service
- ☐ Oui, sur rendez-vous
- ☐ Non
- ☐ Sous certaines conditions :

3. Quels canaux sont les plus sûrs pour demander de l'aide ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Téléphone dédié
- ☐ WhatsApp sécurisé
- ☐ Entretien physique confidentiel
- ☐ Point focal féminin formé
- ☐ Service social ou ONG spécialisée
- ☐ Autre :

4. Quelles informations minimales le point d'entrée du WEDAF devrait-il recueillir ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Nature générale de l'allégation
- ☐ Âge et sexe, sans identité
- ☐ Lien présumé avec le projet
- ☐ Consentement au référencement
- ☐ Besoin urgent exprimé
- ☐ Coordonnée sûre choisie par la personne
- ☐ Autre :

5. Avant tout référencement, que faut-il obligatoirement obtenir ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Consentement libre et éclairé
- ☐ Choix du service par la personne
- ☐ Accord sur les informations à transmettre
- ☐ Coordonnée sûre pour le retour
- ☐ Autre :

6. Qui devrait gérer ces signalements au sein du WEDAF ?

- ☐ Spécialiste social/genre
- ☐ Point focal VBG/EAS/HS spécialement formé
- ☐ Prestataire spécialisé sous convention
- ☐ Autre :

7. Quelles pratiques doivent être interdites ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Enquête par le comité ordinaire
- ☐ Confrontation avec la personne mise en cause
- ☐ Médiation entre les parties
- ☐ Partage de l'identité sans consentement
- ☐ Conservation de détails inutiles
- ☐ Pression pour saisir la police ou la justice
- ☐ Autre :

8. Comment protéger les données ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Registre séparé
- ☐ Accès limité à une ou deux personnes autorisées
- ☐ Codification sans nom

- ☐ Dossiers chiffrés ou sous clé
- ☐ Transmission sécurisée
- ☐ Durée de conservation limitée
- ☐ Autre :

9. Quelles capacités faut-il renforcer ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Écoute sans jugement
- ☐ Approche centrée sur la survivante
- ☐ Consentement et confidentialité
- ☐ Référencement sûr
- ☐ Protection des données
- ☐ Notification et rapportage non identifiant
- ☐ Prévention des représailles
- ☐ Autre :

10. Votre structure serait-elle disponible pour collaborer avec le WEDAF ?

Plusieurs réponses possibles.

- ☐ Oui, comme prestataire de référencement
- ☐ Oui, pour former les points focaux
- ☐ Oui, pour actualiser la cartographie des services
- ☐ Oui, pour conseiller le projet
- ☐ Non
- ☐ À discuter
- Précisions :



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES
RÉPUBLIQUE DU BÉNIN



**ELABORATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DU PROJET DE DEVELOPPEMENT DE
L'ENTREPRENEURIAT FEMININ ET D'ACCES AU FINANCEMENT (WEDAF)**

LISTE DE PRESENCE DES PARTIES PRENANTES RENCONTREES

Date :

Lieu :

N°	NOM ET PRENOM	FONCTION	EMAIL / TELEPHONE	EMARGEMENT

TERMES DE RÉFÉRENCE
DU SPÉCIALISTE EN SAUVEGARDE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE
(SSES) POUR L'ÉLABORATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES
(MGP) DU PROJET WEDAF

Projet : Women Entrepreneurship Development and Access to Finance (WEDAF)

Financement : Banque mondiale / IDA — Référence P500561

(Fonds de préparation — PPA)

Juin 2026

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Créée par la Loi n°2018-38 du 17 octobre 2018, la Caisse des Dépôts et Consignations du Bénin (CDC Bénin) est une institution financière publique, dotée de personnalité morale et d'autonomie financière. Elle constitue l'une des réformes majeures du Programme d'Actions du Gouvernement (PAG) dans la mobilisation et la gestion optimale des ressources domestiques.

La CDC Bénin est la structure responsable de la mise en œuvre du Fonds de préparation (PPA) du projet Women Entrepreneurship Development and Access to Finance (WEDAF), financé par la Banque mondiale (IDA).

Conformément au Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale (2018), la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES 10) relative à la « Mobilisation des parties prenantes et information » exige que tout projet financé par la Banque mondiale dispose d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) opérationnel, accessible, transparent, impartial et non discriminatoire. Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) et le Plan d'Engagement Environnemental et Social (ESCP) du projet WEDAF identifient l'opérationnalisation du MGP comme un engagement prioritaire à satisfaire dès le démarrage des activités.

Afin de réduire les délais de l'élaboration de ce mécanisme et d'éviter une procédure de recrutement de consultant individuel plus longue, la CDC Bénin a conclu un accord de partenariat avec un projet existant, dont le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale élabore le MGP du projet WEDAF à partir du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) déjà disponible et d'autres documents du projet.

Dans ce cadre, la CDC Bénin (PPA/WEDAF) sollicite l'assistance et l'appui du Programme de Gouvernance Économique pour la Délivrance des Services (PGEDS), dont le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale dispose de l'expertise NES 10 requise et de la connaissance du contexte béninois nécessaires à la conception du MGP.

Le cadre de collaboration entre les deux (02) parties — objet, engagements réciproques, durée et modalités financières — est précisé dans le Protocole d'accord auquel les présents termes de référence sont annexés. Le présent document définit exclusivement le contenu technique de la mission confiée au SSES du PGEDS.

II. OBJECTIF ET TÂCHES DE LA MISSION

L'objectif principal est de doter le projet WEDAF, dans les meilleurs délais, d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) conforme à la NES 10 de la Banque mondiale, élaboré sur la base du PMPP existant.

À ce titre, le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale (SSES) du PGEDS a la charge de :

- élaborer le MGP du projet WEDAF en cohérence avec le PMPP, l'ESCP et les exigences de la NES 10, et des autres Normes Environnementales et Sociales (NES) du CES de la Banque mondiale applicables, chacune pouvant faire référence, à des degrés divers, au MGP ;
- inclure une procédure générale de gestion des plaintes, transparente et accessible aux bénéficiaires, et y intégrer des dispositions spécifiques, sécurisées et confidentielles pour le traitement des plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG), à l'Exploitation et aux Abus Sexuels (EAS) et au Harcèlement Sexuel (HS), selon l'approche centrée sur le/la survivant(e), compte tenu de la nature genre du projet ;
- identifier et catégoriser les types de plaintes susceptibles de survenir pendant la mise en œuvre du projet ;
- définir l'architecture du mécanisme : canaux d'accès multiples et inclusifs, procédures de réception, d'enregistrement, de traitement, de résolution, d'escalade et de clôture des plaintes, ainsi que les délais associés ;
- déterminer les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à l'opérationnalisation du mécanisme ;
- produire les outils opérationnels de base du MGP : formulaires de plainte (générale et EAS/VBG/HS), registre standardisé, modèles de courriers et supports de communication/sensibilisation ;
- proposer un plan de renforcement des capacités des acteurs concernés, ainsi qu'un dispositif de suivi-évaluation du mécanisme ;
- clarifier les rôles et responsabilités des acteurs impliqués dans la gestion des plaintes et des recours ;
- mener des consultations et échanges avec les parties prenantes, les personnes

ressources et les institutions nationales concernées ; organiser en particulier des échanges avec les femmes et les filles des zones du projet, afin de prendre en compte leurs avis dans la mise en place d'un MGP lié aux VBG/EAS/HS qui leur soit facilement accessible ;

- soumettre le projet de MGP à la CDC Bénin pour validation, puis à la Banque mondiale pour non-objection, et finaliser le document en intégrant les observations reçues.

Le MGP finalisé et ayant obtenu la non-objection de la Banque mondiale sera prêt pour opérationnalisation immédiate par l'UGP du projet WEDAF. L'opérationnalisation du mécanisme demeure à la charge de l'UGP et n'entre pas dans le périmètre du présent appui.

III. LIVRABLES ATTENDUS

Au titre de la mission, le SSES du PGEDS produira les livrables suivants, remis en version électronique (Word modifiable et PDF), en langue française :

Délai indicatif	Livrable	Destinataire
J+2	Note de cadrage : approche méthodologique succincte, plan de travail et calendrier, sur la base du PMPP existant.	CDC Bénin
J+20	Projet de MGP complet : architecture du mécanisme, canaux d'accès, procédures de traitement, procédure spécifique EAS/VBG/HS, registre et dispositif de suivi.	CDC Bénin
J+25	Projet de MGP révisé intégrant les commentaires de la CDC Bénin, soumis à la Banque mondiale pour non-objection.	CDC Bénin / BM
J+30	MGP définitif finalisé (post non-objection) + pack d'outils opérationnels : formulaires de plainte (générale et EAS/VBG/HS), registre standardisé, modèles de courriers, fiche d'information MGP.	CDC Bénin / UGP / BM

IV. DOCUMENTATION ET APPUI MIS À DISPOSITION PAR LE PROJET WEDAF

Pour la réalisation de la mission, la coordination du PPA/WEDAF met à la disposition du SSES du PGEDS la documentation et les informations disponibles, notamment :

- le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du projet WEDAF — document de référence pour l'élaboration du MGP ;
- le Plan d'Engagement Environnemental et Social (ESCP) et les autres instruments E&S disponibles ;
- l'Accord de financement, le Document de projet (PAD) et le Manuel d'exécution du projet ;
- toute autre information utile relative aux parties prenantes, aux zones d'intervention

et au dispositif institutionnel du projet.

La coordination du PPA WEDAF facilite par ailleurs l'accès du Spécialiste aux interlocuteurs institutionnels concernés et l'organisation des éventuelles consultations nécessaires à la conception du MGP.

Annexe 15 : Liste de présence des personnes rencontrées



ELABORATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DU PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'ENTREPRENEURIAT FEMININ ET D'ACCES AU FINANCEMENT (WEDAF)

LISTE DE PRESENCE DES PARTIES PRENANTES RENCONTREES

Date : Mars 2016

Lieu : Abomey-Calavi

N°	NOM ET PRENOM	FONCTION	EMAIL / TELEPHONE	EMARGEMENT
1	Christiane BOKE ADONJIANE	Présidente AFWE	cbokpe21@gmail.com 01.95.96.60.46	
2	KPEBE Anyette Carole	Conseillère Membre AFWE	kpedeanyette@gmail.com 01.62.36.74.80	
3	GLONOU Conrad	Collaborateur MEF	cglonou@gmail.com 01.94.44.64.44	
4	Fabienne AGBON	SOS PHASOC	fabgon@intad.bj	
5	SANNI Lydia	RIULPE/Abomey-calavi	lydiaampe@gmail.com 01.97.73.64.21	