

REPUBLIQUE DU BENIN



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

RÉPUBLIQUE DU BÉNIN



Caisse des Dépôts et
Consignations 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)**

Août 2026

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
LISTE DES TABLEAUX	3
LISTE DES FIGURES	3
SIGLES ET ACRONYMES.....	4
GLOSSAIRE DU MGP	5
Plainte clôturée	7
INTRODUCTION.....	10
1.1. Contexte et description du projet	10
1.2. Justification de la mise en place du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	12
2. APPROCHE METHODOLOGIQUE.....	14
3. CADRE INSTITUTIONNEL, JURIDIQUE ET NORMATIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	17
3.1. Cadre environnemental et social de la Banque mondiale applicable au WEDAF 17	
3.2. Cadre juridique et institutionnel national applicable au MGP	19
4. FONDEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	21
4.1. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	21
4.2. Caractéristiques et avantages du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ...	22
4.3. Principes du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	22
5. PARTIES PRENANTES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)	24
5.1. Identification et catégorisation des parties prenantes du WEDAF	24
5.1.1. Parties prenantes institutionnelles	24
5.1.2. Parties prenantes bénéficiaires.....	25
5.1.3. Parties prenantes intermédiaires et d'appui	26
5.2. Risques liés aux activités du WEDAF.....	28
5.3. Cartographie des potentielles plaintes liées au WEDAF.....	31
6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU WEDAF	35
6.1. Cadre organisationnel du MGP	35
6.1.1. Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)	35
6.1.2. Comité National de Gestion des Plaintes et Recours (CNGPR)	36
6.1.3. Juridictions nationales compétentes	37
6.2. Traitement des Plaintes non sensibles	38
6.2.1. Gestion des plaintes liées aux institutions financières partenaires	41
6.2.2. Gestion des plaintes anonymes	43
6.3. Traitement des Plaintes sensibles.....	45
6.4. Mécanisme d'appel interne.....	48

7. COMMUNICATION ET DIFFUSION DU MECANISME	49
8. SUIVI DE L'EFFICACITE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	51
8.1. Indicateurs de performance du MGP	51
8.2. Outils de suivi et d'analyse	54
8.3. Analyse qualitative et amélioration continue	55
8.4. Évaluation périodique du mécanisme	55
9. OPERATIONNALISATION DU MGP DU WEDAF	57
CONCLUSION	66
BIBLIOGRAPHIE	67
ANNEXES	68

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Activités d'assistance technique complémentaires	12
Tableau 2 : Cartographie synthétique des parties prenantes	27
Tableau 3 : Matrice des risques générateurs de plaintes	28
Tableau 4 : Typologie des plaintes des bénéficiaires directs (Femmes entrepreneures)	31
Tableau 5 : Plaintes relatives aux institutions financières	32
Tableau 6 : Plaintes relatives au FIGPME et à la CDC Bénin	32
Tableau 7 : Plaintes liées aux formations et autres appuis techniques	32
Tableau 8 : Plaintes relatives aux prestataires	33
Tableau 9 : Plaintes des organisations professionnelles et ONG	33
Tableau 10 : Plaintes EAS/HS et VBG (Traitement spécifique)	33
Tableau 11 : Composition du CNGPR	36
Tableau 12 : Matrice des responsabilités du MGP vis-à-vis des PFI	42
Tableau 13 : Synthèse du processus de gestion des plaintes non sensibles	44
Tableau 14 : Organisation des renforcements de capacité des acteurs concernés et de communication sur le MGP	49
Tableau 15 : Langues locales pour la diffusion du plan de communication	50
Tableau 16 : Indicateurs de performance du MGP	52
Tableau 17 : Tableau de bord synthétique (exemple trimestriel)	54
Tableau 18 : Plan détaillé de formation des membres des comités du MGP	58
Tableau 19 : Plan d'action du MGP	61
Tableau 20 : Budget de mise en œuvre du MGP	64

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Différents niveaux d'acteurs du Mécanisme de Gestion des Plaintes	35
---	-----------

SIGLES ET ACRONYMES

ABE	: Agence béninoise pour l'Environnement
ADPME	: Agence de Développement des Petites et Moyennes Entreprises
ANCB	: Association Nationale des Communes du Bénin
Bm	: Banque mondiale
CCGP	: Comité Communal de Gestion des Plaintes
CCI	: Chambres de Commerce et d'Industrie
CDGP	: Comité Départemental de Gestion des Plaintes
CDC Bénin	: Caisse des Dépôts et Consignations du Bénin
CES	: Cadre Environnemental et Social
CGP	: Comité de Gestion des Plaintes
CLGP	: Comité Local de Gestion des Plaintes
CNGPR	: Comité National de Gestion des Plaintes et Recours
CoPil	: Comité de Pilotage
EAS	: Exploitation et Abus Sexuels
FIGPME	: Fonds d'Investissement et de Garantie pour les PME
GUPS	: Guichet Unique de Protection Sociale
HS	: Harcèlement Sexuel
IMF	: Institution de Microfinance
INF	: Institut National de la Femme
INStad	: Institut National de la Statistique et de la Démographie
MEF	: Ministère de l'Economie et des Finances
MFAS	: Ministère de la Famille et de l'Action Sociale
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MGPT	: Mécanisme de Gestion des Plaintes lié au Travail
NES	: Normes Environnementales et Sociales
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PHASAOC	: Projet pour l'Harmonisation et l'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre
PME	: Petite et Moyenne Entreprise
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
RSE	: Responsable Suivi-Évaluation
SAE	: Structures d'Appui aux Entreprises
SDSG	: Spécialiste en Développement Social et Genre
SE	: Secrétaire Exécutif
SFD	: Système Financier Décentralisé
SNPDPM	: Stratégie Nationale de Promotion et de Développement des Petites et Moyennes Entreprises
SPM	: Spécialiste en Passation de Marchés
SSE	: Spécialiste en Sauvegarde Environnementale
UGP	: Unité de Gestion du Projet
ULPE	: Unités Locales de Promotion de l'Emploi
VBG	: Violences Basées sur le Genre
VCE	: Violences Contre les Enfants
WBU	: Women Business Unit
WEDAF	: Women Entrepreneurship Development & Access to Finance – projet de développement de l'entrepreneuriat féminin et accès au financement

GLOSSAIRE DU MGP

Abus sexuel : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5).

Ayant-droit : Un ayant-droit du MGP est toute personne physique ou morale dont les plaintes sont recevables au MGP. Il s'agit de tout individu, tout groupe ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésé dans le cadre de la mise en œuvre d'une action du WEDAF. Ces personnes peuvent être les différents bénéficiaires du projet ; les acteurs de leur environnement social immédiat ; des structures de mise en œuvre, des associations de défense des droits humains, etc.

Doléance : Une doléance est une requête adressée par un tiers, essentiellement pour exprimer un souhait ou une requête. Une doléance peut, dans d'autre cas aussi être définie comme une plainte ou une récrimination.

Exploitation sexuelle : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 6).

Abus sexuel et exploitation sexuelle sont également repris dans la note de bonnes pratiques de la Banque mondiale¹.

Grief : Un grief est un motif de plainte, reproche. Ce terme désigne des doléances, des reproches que l'on a envers une autre personne. Les griefs découlent de l'interprétation, l'application, l'administration ou une prétendue violation d'une convention collective ou d'une loi. On distingue des griefs individuels, des griefs collectifs, des griefs de principe et des griefs syndicaux.

Groupes marginalisés et vulnérables : Ceux-ci se trouvant exclus ou relégués à un rang inférieur de la société d'une façon ou d'une autre. Il s'agit souvent d'individus se trouvant à la marge de leur communauté sur le plan économique, politique, culturel et social, pour des raisons explicites ou non. Ces personnes n'ont généralement pas équitablement accès aux ressources nécessaires pour réaliser leur potentiel ou protéger leurs droits, ce qui les rend vulnérables face à l'insécurité, à la discrimination et aux problèmes de santé, y compris mentale.

Harcèlement sexuel : Le harcèlement sexuel comprend les avances sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles, et d'autres comportements physiques ou verbaux de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel diffère de l'exploitation et des sévices sexuels par le fait qu'il se produit entre les membres du personnel travaillant sur le projet, et non entre les membres du personnel et les bénéficiaires du projet ou les populations. Il est important de faire la distinction entre exploitation et sévices sexuels d'une part et harcèlement sexuel d'autre part, afin que les politiques des organismes d'exécution et la formation de leur personnel puissent prévoir des instructions spécifiques sur les procédures de signalement de chaque acte. Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.

La loi n° 2011-26 du 09 janvier 2011 portant prévention et répression des violences faites aux femmes en République du Bénin en son article 3 stipule que le harcèlement : est le fait pour quelqu'un de donner des ordres, d'user de paroles, de gestes, d'écrits, de messages et ce, de façon répétée, de proférer des menaces, d'imposer des contraintes, d'exercer des pressions ou d'utiliser tout autre moyen aux fins

¹ Note de bonnes pratiques : Lutter contre les violences sexistes dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil

<http://pubdocs.worldbank.org/en/215761593706525660/ESF-GPN-SEASH-in-major-civil-works-French.pdf>

d'obtenir d'une personne en situation de vulnérabilité ou de subordination des faveurs de quelque nature que ce soit y compris sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers contre la volonté de la femme harcelée

Harcèlement sexuel en milieu professionnel : Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle sur l'orientation sexuelle, les pratiques sexuelles etc. qui ont cours sur le lieu du travail. En somme toute conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié / de la salariée et qui entraîne, pour celui-ci/elle-ci, un milieu de travail néfaste.

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : Le Mécanisme de Gestion des Plaintes est un système mis en place pour recevoir, traiter et répondre aux réclamations et plaintes/griefs des différentes parties prenantes du projet. Le MGP comprend les étapes, les organes, les délais, les outils permettant de recevoir, évaluer, traiter et clôturer une plainte, une réclamation de manière efficace. Il offre au plaignant, un cadre propice de dénonciation des abus, violation des droits humains, du non-respect des normes et accords convenus afin que ce dernier soit rétabli dans ses droits. Le but de Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est de prévenir et gérer les conflits. C'est un instrument qui accorde aux parties prenantes le droit de dénoncer les abus, les insuffisances, les dommages, les violations de droits ou des accords passés et demander la réparation ou la cessation du fait préjudiciable. Il informe les parties prenantes du projet sur : (i) comment acheminer des demandes d'information, déposer des plaintes/ réclamations et/ou doléances liés à la mise en œuvre du projet et ; (ii) comment sont traitées les requêtes de façon adéquate et proportionnée.

Selon le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2018, le MGP est un processus par lequel les parties concernées peuvent faire part de leurs griefs, préoccupations, suggestions, questions et réclamations, particulièrement au sujet de la performance du projet en matière environnementale et sociale. Il permet de porter plainte en différents lieux et par une variété de mécanismes. Il doit être accessible à toutes les parties prenantes, quel que soit leur statut social, culturel et économique. Il doit être proportionné aux risques et effets potentiels du projet. Ce mécanisme veille à ce que les plaintes reçues soient examinées dans les meilleurs délais pour répondre aux préoccupations des parties concernées en lien avec le projet. Outre les questions relatives à la gestion environnementale et sociale, les plaintes peuvent porter sur les démarches administratives, sur le respect des lois et réglementations, sur la qualité des ouvrages financés et sur le manque de transparence dans les décisions et activités du projet.

Parties prenantes : Tout individu ou groupe de personnes susceptible d'être directement ou indirectement affectées par les activités du projet, ou celles ayant des intérêts dans le contexte du projet ou ayant la capacité d'en influencer les résultats.

Personne Affectée par le Projet (PAP) : Toute personne qui ne peut plus jouir pleinement de son activité sur un site, du fait de la réalisation des travaux.

Plaignant : C'est toute personne physique ou morale, touchée directement ou indirectement de manière négative par le processus de conception, d'élaboration, de mise en œuvre et de clôture des interventions du projet et qui introduit une requête contre ledit projet.

Plainte : Une plainte ou un grief est défini comme une expression d'insatisfaction par rapport au niveau ou à la qualité d'une action ou de l'inaction, exprimant directement ou indirectement un désagrément à un individu ou à un groupe de personnes par rapport à la mise en œuvre d'un projet. Les bénéficiaires et les autres parties prenantes, principalement les personnes affectées ont le droit de se plaindre si les normes et/ou les accords convenus ne sont pas respectés ou au cas d'un impact négatif dû aux interventions du projet. Toute plainte reçue exige une réponse. La structure qui la reçoit a le devoir de répondre au/aux plaignants dans un délai connu. Les outils de collecte et une typologie de plaintes sont définis et gérés par la structure responsable. Une plainte est également une expression d'insatisfaction

qui se rapporte aux actions du projet ou de la part d'un individu, d'un groupe d'individus ou d'une organisation qui est préjudiciable au projet et qui suscite directement ou indirectement de l'angoisse chez le ou les bénéficiaires. Les plaintes pourront être catégorisées en deux groupes : plaintes sensibles et plaintes non sensibles. Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre. Elles peuvent concerner les choix, les méthodes, les résultats obtenus. Les plaintes sensibles concernent des fautes personnelles telles que la corruption, les abus de toutes sortes, la discrimination, les violences basées sur le genre et particulièrement le harcèlement sexuel, les cas d'exploitation et d'abus sexuels, etc.

Plainte recevable ou admissible : c'est toute plainte qui se rapporte directement aux engagements, aux activités, aux promesses, aux impacts, aux procédures ainsi qu'à la responsabilité et au mandat du programme. Un examen et ou une analyse de conformité à travers des investigations permettront de vérifier l'exactitude et la véracité des faits avant de faire la proposition de solution.

Plainte non recevable ou non admissible : ce sont les plaintes dont l'objet n'a aucun lien avec le programme ou ses impacts. Il s'agit des plaintes qui sont hors du mandat, des attributions et compétences du programme.

Plaintes sensibles : ce sont les plaintes qui concernent des allégations d'exploitation et d'abus sexuels, des irrégularités financières, la corruption, les fraudes, etc. La gravité de ces plaintes déterminera le déroulement de l'enquête. Les détails ne seront strictement partagés que selon le principe du « besoin d'en connaître ».

Plaintes anonymes : elles ne sont acceptées qu'après l'étude de leur recevabilité, car elles ne facilitent pas le retour aux plaignants. Toutefois, un plaignant a le droit de demander le traitement confidentiel de sa plainte. Ainsi, pour les données à caractère personnel, le mécanisme demande l'avis et l'accord du plaignant pour le traitement et la diffusion des données personnelles le concernant en vertu d'un document formel, après réception de la plainte.

Une fois la plainte déclarée recevable par le mécanisme, les autres parties prenantes affectées seront informées de la plainte. Le mécanisme respectera et protégera strictement l'absence de consentement exprimé par un plaignant (personne physique ou morale), et s'interdira dans ces cas de divulguer l'identité du plaignant à des personnes internes et externes. Le mécanisme indiquera publiquement les cas dans lesquels il est soumis à des restrictions sur la diffusion de l'identité, en l'absence de consentement exprès ou si un traitement confidentiel a été demandé.

Plainte clôturée

Une plainte qui a été reçue et pour laquelle aucune action supplémentaire n'est nécessaire (dont les solutions proposées ont été mises en œuvre) ;

Plainte résolue

Une plainte qui a été résolue et pour laquelle le plaignant est satisfait ou non du résultat.

Réclamation : C'est l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part d'un plaignant. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation du préjudice subi et / ou une action correctrice. Dans le cadre du projet WEDAF, la réclamation est toute contestation d'une partie prenante dudit projet par rapport aux dommages causés lors de la mise en œuvre des activités en vue de rétablir le droit et/ou leur réparation.

Rétroactivité ou retour opportun de l'information : C'est l'expression d'une préoccupation, positive ou négative qui apporte des indications utiles sur les perceptions des parties prenantes par rapport à la mise en œuvre des activités d'un projet. Elle traduit les demandes ou exigences de clarifications, de vérifications ou manifestations de préoccupations des parties prenantes par rapport à l'exécution des activités les concernant. C'est un outil de participation des parties prenantes qui permet de mesurer le niveau de conformité de l'exécution des mesures convenues.

Viol : La loi sur les violences faites aux femmes et aux filles au Bénin (article 3) définit le viol comme tout acte de pénétration vaginale, anale ou buccale par le sexe d'autrui ou la pénétration vaginale ou anale par un quelconque objet sans le consentement intelligent et volontaire de la personne pénétrée.

Cette définition est complétée par celle fournie par le code de l'enfant (article 189) qui dispose qu'est considéré comme un viol, tout acte sexuel imposé par une contrainte physique ou psychologique sans le consentement intelligent et volontaire de la victime par :

- tout Homme, quel que soit son âge, qui aura introduit son organe sexuel, même superficiellement dans celui d'une femme ou toute femme, quel que soit son âge, qui aura obligé un homme à introduire même superficiellement son organe sexuel dans le sien ;
- tout Homme qui aura pénétré, même superficiellement l'anus, la bouche ou tout autre orifice du corps d'une femme ou d'un homme par un organe sexuel, par toute autre partie du corps ou par un objet quelconque ;
- toute personne qui aura introduit, même superficiellement toute autre partie du corps ou un objet quelconque dans le vagin de la femme.

Violence Basée sur le Genre (VBG) : est un terme générique pour tout acte nuisible/préjudiciable perpétré contre le gré de quelqu'un, et qui est basé sur des différences socialement prescrites entre hommes et femmes (IASC 2015)². Cependant, les données recueillies globalement montrent que ce sont les femmes et les filles qui sont les plus affectées par les VBG d'où l'importance de la définition de la violence faite aux femmes des Nations Unies. La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes de 1993 définit la violence contre les femmes comme « tout acte de violence sexiste qui entraîne ou risque d'entraîner des souffrances ou préjudices physiques, sexuels ou psychologiques pour les femmes »³.

- **Articulation entre VBG, EAS et HS**

Dans le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), les Violences Basées sur le Genre (VBG) constituent la catégorie générale des actes préjudiciables fondés sur le sexe ou le genre. Elles peuvent notamment comprendre les violences physiques, sexuelles, psychologiques ou économiques, les violences domestiques, les mariages forcés et d'autres formes de violence liée au genre.

L'Exploitation et les Abus Sexuels (EAS) ainsi que le Harcèlement Sexuel (HS) constituant des formes spécifiques de comportements sexuels répréhensibles qui, lorsqu'ils sont liés au projet, doivent faire l'objet de procédures spécifiques de prévention, de signalement et de prise en charge.

Ainsi, toutes les EAS/HS sont à traiter comme des cas de violence ou de comportement sexuel préjudiciable pertinent de la problématique des VBG dans le cadre du projet, mais **toutes les VBG ne constituent pas des EAS/HS** (Annexe 12). Par conséquent, le MGP doit permettre de recevoir les plaintes relatives aux VBG au sens large, tout en appliquant aux plaintes d'EAS/HS un protocole spécifique fondé sur la confidentialité, la sécurité, le consentement éclairé, la non-discrimination, la protection contre les représailles et une approche centrée sur la survivante.

Violence Contre les Enfants (VCE) : 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. C'est donc toute forme de maltraitance, de préjudice physique et mental, de défaut de soins ou de traitement inadéquat,

² Note de bonnes pratiques : Lutter contre les violences sexistes dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil

<http://pubdocs.worldbank.org/en/215761593706525660/ESF-GPN-SEASH-in-major-civil-works-French.pdf>

³ Il est important de noter que les femmes et les filles font les expériences la violence de façon disproportionnée ; au total 35% des femmes dans le monde ont subi des violences physiques ou sexuelles (OMS, estimations mondiales et régionales de la violence contre les femmes : prévalence et effets sur la santé de la violence domestique et de la violence sexuelle non-domestique, 2013). Des hommes et des garçons subissent aussi des violences basées sur leur genre et des relations de pouvoir inégales.

l'exploitation et la maltraitance sexuelle, l'exploitation économique des enfants⁴. Cette violence a un impact sur la santé et le bien-être pendant toute la durée de la vie. La cible 16.2 du Programme de développement durable à l'horizon 2030 est la suivante : « Mettre un terme à la maltraitance, à l'exploitation, à la traite et à toutes les formes de violence, de torture dont sont victimes les enfants.

⁴ https://www.unicef.org/french/protection/files/La_violence.pdf

INTRODUCTION

1.1. Contexte et description du projet

Le Gouvernement de la République du Bénin, avec l'appui de la Banque mondiale, compte mettre en œuvre le Projet de Développement de l'Entrepreneuriat Féminin et d'Accès au Financement (WEDAF), un programme ambitieux visant à transformer durablement le paysage entrepreneurial féminin au Bénin. Doté d'un financement de 100 millions USD sur six ans, le projet adopte une approche hybride combinant l'instrument Program-for-Results (PforR) et l'Investment Project Financing (IPF), afin de maximiser l'impact des interventions.

Le Bénin a engagé d'importantes réformes pour stimuler la compétitivité de ses Petites et Moyennes Entreprises (PME), dont l'entrepreneuriat féminin constitue un levier stratégique majeur. Cependant, ce potentiel reste sous-exploité. L'économie béninoise demeure marquée par une forte informalité, avec seulement 12,4 % d'entreprises féminines formalisées. L'accès au financement demeure l'un des principaux freins, les femmes étant 45 % plus susceptibles d'être exclues du système financier formel selon la SNIF 2023-2027.

Ce déficit de financement est aggravé par des contraintes structurelles : manque de capacités en gestion, accès limité aux marchés, discriminations dans l'accès à la propriété foncière, et vulnérabilité aux changements climatiques. Ces contraintes se traduisent par un faible taux de survie des nouvelles entreprises accordé à seulement 20 % selon une étude de l'Observatoire de création des sociétés au Bénin ; ce qui contribue à une forte mortalité des entreprises féminines et à une sous-utilisation de leur potentiel de croissance.

Face à ces défis, le Gouvernement a mis en place plusieurs mécanismes structurants tels que la **Caisse des Dépôts et Consignations du Bénin (CDC Bénin)**, le **Fonds National de Développement Agricole (FNDA)**, le **Fonds National de Garantie et d'Assistance aux PME (FIGPME)** et le **Fonds de Garantie (FONAGA)**. Le WEDAF vient compléter et renforcer ces dispositifs en ciblant spécifiquement les besoins et contraintes des femmes entrepreneures.

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.

Lors de la réalisation des activités du WEDAF, des plaintes et/ou griefs peuvent survenir. Il importe donc de cerner ces plaintes qui peuvent impacter l'atteinte des objectifs du programme. Elles doivent être gérées et maîtrisées dans la plus grande transparence afin d'éviter d'éventuelles frustrations dans la mise en œuvre des activités. Ainsi, un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) doit être mis en place afin de permettre à toutes les parties prenantes, de soumettre leurs préoccupations en lien avec les activités du WEDAF, de canaliser lesdites préoccupations, et ainsi d'accéder à des informations ou de rechercher un recours ou une résolution efficace et efficiente. C'est la raison d'être du présent mécanisme de gestion des plaintes/griefs qui a pour finalité la prise en compte de probables préoccupations/mécontentements qui proviendraient de la chaîne des acteurs impliqués.

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) prévoit deux (02) dispositifs parallèles pour la gestion des plaintes non sensibles et celle sensibles, c'est-à-dire relatives aux violences basées sur le genre. De même, pour chaque dispositif, les acteurs, leurs rôles et responsabilités ainsi que les délais de réponse aux plaignants ont été encadrés de l'enregistrement de la plainte jusqu'à son règlement. Il est adossé au présent MGP, un plan d'action intégrant des dispositifs de communication, de suivi-évaluation et de reporting qui garantiront respectivement l'adhésion des parties prenantes, l'archivage des plaintes traitées et la production régulière des rapports trimestriels à adresser à la Banque mondiale.

- **Présentation du WEDAF**

La composante IPF du projet faisant l'objet du présent PMPP est structuré en deux sous composantes suivantes :

- **Sous-composante 1 : Assistance technique** qui s'applique à tous les domaines d'intervention et contribue à l'amélioration de la mise en œuvre globale du programme. Il comprend l'assistance technique aux agences de mise en œuvre du projet (ADPME, CDC BÉNIN, FIGPME) ainsi qu'aux institutions financières qui s'associeront au programme pour le déploiement de ses différents instruments financiers. L'assistance technique aux institutions financières sera conçue avec la Société Financière Internationale (SFI) afin d'assurer la complémentarité avec leurs services de conseil aux banques et aux Institutions de Microfinance (IMF).
- **Sous-composante 2 : Émission d'obligations liées à la durabilité** qui vise à introduire un instrument financier innovant pour renforcer la capacité de financement de la **CDC BÉNIN** et soutenir les femmes-MPME. Elle prévoit l'émission d'**obligations liées à la durabilité (SLB)** en monnaie locale, d'un montant maximum de 30 millions USD, sur une durée de 5 ans, avec une garantie partielle en espèces de l'IDA (jusqu'à 10 millions USD). Cette approche complète les autres instruments du projet, tels que la ligne de crédit (LoC) et le guichet femmes entrepreneures du FIGPME.

Tableau 1 : Activités d'assistance technique complémentaires

Soutien IPF	AT complémentaire potentielle via le volet IPF
Accès au financement	• Analyse de marché axée sur les besoins des femmes entrepreneures • Identification de consultants, dont un arrangeur, pour la structuration du SPV • Avis de deuxième partie par un tiers externe pour l'obligation liée au développement durable • Due diligence des PFI pour la ligne de crédit • Conseil en structuration de fonds d'investissement et questions juridiques et fiscales connexes • Assistance technique pour les PFI dans le cadre de la ligne de crédit et mise en œuvre d'une garantie de crédit partielle • Assistance technique pour la CDC Bénin et la facilité de financement à long terme • Préparation à l'investissement pour les femmes entrepreneures
Subventions de démarrage	• Concevoir le financement des subventions pour les programmes d'autonomisation économique des femmes et de femmes chefs d'entreprise et son manuel de procédure
Développement de l'écosystème entrepreneurial féminin	• Analyse approfondie des performances des programmes d'incubateurs et d'accélérateurs • Assistance technique pour renforcer l'organisation de soutien aux femmes entrepreneures • Assistance technique pour soutenir le développement d'un programme de mentorat et de réseautage pour les femmes en affaires • Mise en œuvre des réformes
Vérification, audit et documents de base du projet S&E	• Audit financier du volet IPF • Assistance technique pour soutenir le système de suivi et d'évaluation du PforR afin de suivre les progrès de la mise en œuvre, la coordination et la vérification par des tiers • Assistance technique pour soutenir le mécanisme de règlement des griefs basé sur les TIC et la satisfaction des bénéficiaires • Documents de base du programme (garanties, manuel de procédures des différents instruments, etc.)

Mais, la mise en œuvre du projet WEDAF, bien que génératrice d'impacts économiques et sociaux positifs importants, pourrait également engendrer certains risques et impacts négatifs, directs ou indirects, qu'il convient d'identifier et de maîtriser.

Pour atténuer ces risques et conformément aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) de la Banque mondiale, l'élaboration d'un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) a été initié.

1.2. Justification de la mise en place du Mécanisme de Gestion des Plaintes

La mise en œuvre du WEDAF implique une multiplicité de parties prenantes aux intérêts parfois divergents : administrations publiques centrales et déconcentrées, collectivités territoriales, institutions financières, organisations de femmes entrepreneures, la société civile et citoyens.

Dans un tel contexte, il est probable que des **plaintes, griefs, réclamations ou situations de désaccord** surviennent au cours de l'exécution du projet, notamment en lien avec :

- les appuis techniques ;
- la subvention de démarrage ;
- les procédures de passation des marchés ;
- les relations de travail et les conditions d'emploi ;
- la participation citoyenne ;
- etc.

Par ailleurs, certaines plaintes peuvent revêtir un caractère **sensible**, notamment celles liées à la **corruption, au népotisme, aux abus de pouvoir**, ou encore aux **risques d'Exploitation et d'Abus Sexuels et de Harcèlement Sexuel (EAS/HS)**, nécessitant des procédures spécifiques, confidentielles et sécurisées.

Conformément aux exigences de la **NES 10**, tout programme financé par la Banque mondiale doit disposer d'un mécanisme accessible, transparent, inclusif et efficace permettant aux parties prenantes de soumettre des plaintes et de recevoir des réponses appropriées dans des délais raisonnables.

C'est dans cette optique que la CDC Bénin et l'ADPME ont prévu l'élaboration et l'opérationnalisation d'un **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) spécifique au WEDAF**, en s'appuyant autant que possible sur les dispositifs nationaux existants, tout en les complétant afin de les rendre conformes aux exigences du Cadre environnemental et social de la Banque mondiale.

2. APPROCHE METHODOLOGIQUE

L'élaboration de ce document de MGP fait suite à une méthodologie adoptée en différentes phases :

Etape 1 : Revue documentaire

Une revue documentaire a été réalisée afin d'analyser le cadre institutionnel, réglementaire et opérationnel existant en matière de gestion des plaintes.

Plusieurs documents ont été exploités lors de l'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes du WEDAF. Il s'agit des documents cadres et lignes directrices qui guident la gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux (ES) :

le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale ;

le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) du projet ;

les dispositions pertinentes stipulées dans les instruments E&S préparés sur la base des NES pertinentes au projet :

- NES n°01 Evaluation et gestion des risques et des effets environnementaux et sociaux ;
- NES n°02 Emploi et conditions de travail ;
- NES n°03 Utilisation rationnelle des ressources, et prévention et gestion de la pollution ;
- NES n°04 Santé et sécurité des populations ; et
- NES n°10 Mobilisation des parties prenantes et Information.

Par ailleurs, les manuels de MGP de quatre (04) projets financés par la Banque mondiale, ont été consultés. Il s'agit de :

- MGP du projet GBESSEKE ;
- MGP du Projet Centres d'Excellence Africains au Burkina-Faso ;
- MGP du projet PHASAOB Bénin.

Étape 2 : Élaboration et validation de la note de cadrage

Une note de cadrage a été élaborée afin de formaliser la démarche méthodologique de la mission. Ce document a présenté :

- ⇒ la méthodologie retenue ;
- ⇒ la stratégie de consultation ;
- ⇒ le plan de travail et le chronogramme.

Le rapport a été soumis à l'ADPME, et les observations formulées ont été intégrées pour ajuster la méthodologie et le calendrier.

Étape 3 : Cartographie et analyse des parties prenantes

Les parties prenantes du WEDAF ont été identifiées et analysées afin de comprendre leurs rôles, attentes, niveaux d'influence et risques de plaintes.

Cette analyse a concerné :

- ⇒ les acteurs institutionnels impliqués dans la mise en œuvre du WEDAF ;
- ⇒ les bénéficiaires (femmes entrepreneures) et organisations de la société civile ;
- ⇒ les institutions financières partenaires ;
- ⇒ les acteurs spécialisés en VBG/HS/EAS.

Les Spécialistes en Sauvegarde Environnementale et Sociale du Projet PHASAOC de l'INStaD ont été consultées sur le fonctionnement de leur MGP et les éventuelles limites afin de les prendre en compte dans la réalisation de celui du WEDAF.

Au cours de l'élaboration du PMPP, le Consultant a abordé déjà avec quelques parties prenantes des préoccupations liées au MGP. Du coup, les recommandations issues de ces entretiens seront capitalisées. Il s'agit de : SAE (SECOFI BENIN) ; Femmes entrepreneurs réunies au sein de la FEFA ; Chef d'Agence ANPE Atlantique 2.

Étape 4 : Consultations réalisées

Des consultations ont été menées auprès des parties prenantes au projet afin d'évaluer les pratiques existantes de gestion des plaintes.

Elles ont porté sur :

- ⇒ les types de plaintes ;
- ⇒ l'existence ou non d'un MGP ;
- ⇒ les canaux d'accessibilité du MGP ;
- ⇒ les garanties de confidentialité ;
- ⇒ la disponibilité à participer au MGP ;
- ⇒ les formes de communication à utiliser ;
- ⇒ la gestion des plaintes sensibles ;
- ⇒ les services offerts en cas d'une plainte sensible ;
- ⇒ la protection des données et des victimes.

Les questionnaires adressés à chaque catégorie de personne sont présentés en annexe.

Étape 5 : Analyse, conception et finalisation du MGP

Les données collectées ont été analysées de manière triangulée afin de concevoir le MGP du WEDAF.

Cette analyse a permis de :

- ⇒ confirmer la typologie des plaintes ;
- ⇒ définir les niveaux de traitement ;
- ⇒ identifier les écarts avec les normes applicables ;
- ⇒ préciser la gestion des plaintes sensibles.

Les résultats de cette analyse sont reflétés dans les différentes sections analytiques du rapport, notamment la proposition du dispositif organisationnel et opérationnel du MGP.

Etape 6 : Rédaction du rapport du MGP

Le rapport provisoire sera soumis à l'ADPME/CDC Bénin pour commentaires qui seront pris en compte afin de disposer d'une version améliorée qui sera soumise en retour à la Banque mondiale pour observations. Les observations formulées seront intégrées afin d'aboutir à une version finale du MGP, conforme aux exigences des TdR et prête à être mise en œuvre dans le cadre du WEDAF.

Etape 7 : 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.

3. CADRE INSTITUTIONNEL, JURIDIQUE ET NORMATIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

3.1. Cadre environnemental et social de la Banque mondiale applicable au WEDAF

Le WEDAF, financé par la Banque mondiale à travers le Crédit IDA P500561, est soumis au **Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale**, entré en vigueur en octobre 2018. Ce cadre définit les exigences applicables aux programmes et projets financés par la Banque mondiale afin d'identifier, d'évaluer et de gérer les risques et impacts environnementaux et sociaux tout au long de leur cycle de vie.

Compte tenu de la nature du WEDAF, l'évaluation environnementale et sociale réalisée par la Banque mondiale a classé le programme à **risque environnemental et social substantiel (PAD)**. A ce titre, trois (03) Normes Environnementales et Sociales (NES) sont applicables au WEDAF et encadrent directement la conception et l'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), à savoir les **NES 1, 2 et 10**.

NES n° 1 : Évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux

La **NES 1** exige que les risques et impacts potentiels d'un programme soient identifiés, évalués et gérés de manière proportionnée à leur nature et à leur ampleur. Elle impose notamment la mise en place de dispositifs institutionnels et opérationnels permettant de prévenir, atténuer et gérer les risques sociaux susceptibles de découler de la mise en œuvre du programme.

Dans le cadre du WEDAF, la NES 1 justifie la mise en place d'un **Mécanisme de Gestion des Plaintes fonctionnel**, capable de traiter efficacement les plaintes et griefs des parties prenantes, y compris ceux relatifs aux impacts sociaux directs et indirects des activités du projet.

NES n° 2 : Emploi et conditions de travail

La **NES 2** vise à promouvoir des relations de travail équitables, la protection des travailleurs et des conditions de travail sûres et saines. Elle exige que les travailleurs associés au projet disposent de moyens accessibles et confidentiels pour exprimer leurs préoccupations liées au travail, sans risque de représailles.

Dans le cadre du WEDAF, cette norme s'applique notamment aux consultants, aux prestataires et à toute personne impliquée dans la mise en œuvre des activités. Le MGP doit ainsi intégrer des dispositions spécifiques permettant le traitement des plaintes liées aux relations professionnelles, aux abus de pouvoir et aux éventuels cas d'Exploitation, d'Abus Sexuels ou de Harcèlement Sexuel (EAS/HS). Les plaintes liées aux conditions de travail seront spécifiquement traitées dans le Plan de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO) à travers le Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGPT).

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du projet et le Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGPT) sont deux dispositifs complémentaires qui concourent à

assurer un traitement transparent, accessible, équitable et efficace des réclamations liées à la mise en œuvre du projet.

Le MGP constitue le dispositif général destiné principalement aux personnes et communautés affectées par le projet ainsi qu'aux autres parties prenantes, tandis que le MGPT est spécifiquement destiné aux travailleurs du projet, notamment les travailleurs directs, les travailleurs contractuels et, le cas échéant, leurs organisations. Conformément à la NES n°2 de la Banque mondiale, les préoccupations relatives à l'emploi et aux conditions de travail doivent faire l'objet d'un mécanisme adapté et facilement accessible aux travailleurs. Celui-ci doit notamment permettre de traiter les réclamations relatives aux conditions de travail, à la rémunération, au recrutement, aux horaires et charges de travail, à la santé et à la sécurité au travail, aux relations professionnelles, à la discrimination, au harcèlement, y compris le harcèlement sexuel, ainsi qu'à toute autre préoccupation liée à l'emploi.

- **PGMO pour le mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs**

Les travailleurs doivent être informés de l'existence du mécanisme, de son fonctionnement et des voies de recours disponibles dès leur recrutement et tout au long de la mise en œuvre du projet. Les travailleurs contractuels doivent également bénéficier d'un mécanisme équivalent mis en place par leur employeur ou pouvoir accéder au mécanisme prévu au niveau du projet.

- **Accès des travailleurs à un mécanisme distinct du MGP communautaire et passerelles éventuelles entre les deux**

Lorsqu'une plainte reçue dans le MGP concerne exclusivement les conditions d'emploi ou de travail d'un travailleur, elle est orientée vers le MGPT pour traitement conformément aux dispositions de la NES n°2. À l'inverse, lorsqu'une plainte déposée par un travailleur porte sur un impact du projet affectant la communauté ou une autre partie prenante, elle peut être traitée dans le cadre du MGP général. Cette articulation doit permettre d'éviter les chevauchements, de garantir la confidentialité des plaintes sensibles et d'assurer une orientation appropriée de chaque réclamation vers le dispositif compétent. Le recours au MGPT ne prive toutefois pas le travailleur de son droit d'utiliser les procédures administratives, judiciaires ou autres voies de recours prévues par la législation nationale et les instruments du projet.

L'articulation entre les deux mécanismes repose sur des principes communs de confidentialité, d'accessibilité, de célérité, de transparence, d'impartialité, de traçabilité et de protection des plaignants contre toute forme de représailles.



NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information

La **NES 10** constitue la norme centrale encadrant la mise en place du MGP. Elle impose l'établissement d'un mécanisme de gestion des plaintes **accessible, transparent, inclusif, culturellement approprié et proportionné aux risques du programme**.

Conformément à la NES 10, le MGP du WEDAF doit :

- ✎ être accessible à toutes les parties prenantes, y compris les groupes vulnérables ;
- ✎ prévoir des canaux multiples et adaptés pour la réception des plaintes ;
- ✎ garantir des délais clairs et raisonnables de traitement ;

- ⇒ assurer la confidentialité et la protection des plaignants ;
- ⇒ permettre un suivi et un retour d'information systématique aux plaignants.

3.2. Cadre juridique et institutionnel national applicable au MGP

La mise en place du MGP du WEDAF s'inscrit également dans le cadre juridique et institutionnel national du Bénin, qui consacre plusieurs principes fondamentaux relatifs à la bonne gouvernance, à la transparence de l'action publique, à la participation citoyenne et au droit de recours.

🕒 **Loi n° 2025 - 20 du 17 décembre 2025 modifiant et complétant la loi n° 90-32 du 11 décembre 1990 portant Constitution de la République du Bénin, telle que révisée par la loi n° 2019-40 du 07 novembre 2019**

La Constitution béninoise est la **source suprême du droit au Bénin** et offre des fondements juridiques structurants pour la gouvernance, la transparence et les droits des citoyens. Elle consacre notamment :

- ⇒ les droits et devoirs fondamentaux des citoyens, y compris le respect du droit à la vie, à la liberté, à la sécurité et à la protection des intérêts légitimes des citoyens ;
- ⇒ les principes d'égalité devant la loi et d'accès à l'information ;
- ⇒ le fait que tout acte administratif contraire aux dispositions constitutionnelles est nul et de nul effet.

Ainsi, l'**article 35** dispose que les citoyens chargés d'une fonction publique ont le devoir de l'exercer avec probité, loyauté et dans l'intérêt général. Ce principe fonde la redevabilité de l'administration et la possibilité pour les citoyens de signaler les dysfonctionnements ou abus.

Par ailleurs, l'**article 36** prévoit que chaque citoyen a le devoir de respecter les biens publics et de contribuer à la bonne gestion des affaires publiques, ce qui implique également un droit de regard sur l'action administrative.

En outre, l'**article 122** garantit aux citoyens l'accès à la justice et la possibilité de contester les actes administratifs devant les juridictions compétentes, consacrant ainsi le droit au recours.

→ *Cette base constitutionnelle légitime l'existence de mécanismes de réclamation et de recours, y compris un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), pour garantir la redevabilité et la transparence de l'action publique.*

🕒 **Texte régissant la lutte contre la corruption et l'intégrité**

La lutte contre la corruption et la contrainte éthique dans l'administration publique constitue un élément clé du cadre légal béninois pertinent pour un MGP, car les plaintes liées à la mauvaise gouvernance, à la fraude ou aux pratiques opaques relèvent souvent de ces normes.

Parmi les textes les plus significatifs :

- ⇒ **Loi n° 2011-20 du 12 octobre 2011** portant lutte contre la corruption et autres infractions connexes (dispositions encore pertinentes en matière de définition de la corruption) ;
- ⇒ **Loi n° 2020-09 du 23 avril 2020** portant création, mission, organisation et fonctionnement du Haut-Commissariat à la prévention de la corruption ;
- ⇒ Dispositions du **Code pénal béninois** en matière de corruption, enrichissement illicite et infractions économiques.

→ *Ces textes permettent de situer le MGP dans un contexte global de prévention de la corruption, de lutte contre les comportements non éthiques et de protection des citoyens.*

🔊 Régime juridique de la protection des données et du numérique

Un MGP moderne implique la collecte, le traitement et la conservation de données individuelles et sensibles. À cet égard :

⇒ **Loi n° 2009-09 portant protection des données à caractère personnel en République du Bénin** fournit un cadre juridique de base pour la protection des données des plaignants et des personnes concernées.

→ *Cette loi est particulièrement importante pour la mise en œuvre d'un MGP respectant la confidentialité et la sécurité des informations partagées notamment le traitement des plaintes sensibles.*

Le MGP du WEDAF est donc conçu comme un **mécanisme complémentaire**, articulé avec les dispositifs nationaux existants, et visant à renforcer leur efficacité et leur cohérence dans le contexte particulier du projet.

4. FONDEMENT DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

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

L'objectif principal est de doter le projet WEDAF d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) conforme à la NES 10 de la Banque mondiale, élaboré sur la base du PMPP existant. Il s'agit de veiller à ce que toutes les préoccupations, plaintes, réclamations, doléances ou suggestions émanant des bénéficiaires, des partenaires d'exécution ou de toute autre partie prenante soient reçues, examinées et traitées avec diligence. Aussi, est-il important d'identifier les causes à l'origine des griefs, de mettre en place des mesures correctives et/ou préventives appropriées, et d'éviter que des situations potentiellement préjudiciables n'évoluent vers des problèmes plus graves échappant au contrôle du projet.

Spécifiquement, il s'agit d'/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.

4.2. Caractéristiques et avantages du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Les caractéristiques du MGP sont :

- plusieurs canaux pour recevoir des plaintes ;
- directives de traitement claires (y compris l'examen des procédures et des systèmes de surveillance) ;
- système de réponse aux plaintes efficace et opportun pour informer les plaignants des mesures prises ;
- résolution normale et correcte des plaintes.

Le mécanisme de gestion des plaintes permettra au WEDAF de :

- prévenir et gérer les plaintes avant qu'elles ne prennent une ampleur regrettable ;
- rectifier les erreurs ou solutions non adaptées ;
- contribuer à une exécution apaisée du projet ;
- apprendre par expérience en dégagant et en analysant les enseignements tirés du processus du MGP, afin de créer une valeur ajoutée aux interventions futures ;
- renforcer la réputation du projet au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes ;
- assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements ;
- créer un environnement confiant, exempt d'abus.

4.3. Principes du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Le traitement efficace des plaintes ou griefs s'appuie sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats. Les critères d'efficacité stipulent que le MGP au niveau opérationnel soit légitime, accessible, prévisible, équitable, sécuritaire, confidentiel, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constituer une source d'enseignement. Ces critères d'efficacité sont résumés ci-après :

- **Légitime** : établir la confiance avec les différentes parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes. Le MGP doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le fonctionnement du mécanisme.
- **Accessible** : être connu de toutes les parties prenantes concernées par le projet et offrir une assistance adéquate à celles qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder. Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, religion ou statut socioéconomique. La coordination du projet doit œuvrer à la sensibilisation au mécanisme et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement.
- **Prévisible** : comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre. Le MGP fournit des indications claires aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.

- ✚ **Équitable** : s'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté. Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre le projet et le plaignant.
- ✚ **Sécuritaire** : protéger l'anonymat des plaignants, le cas échéant ; assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences basées sur le genre ; limiter le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes. Les mesures de protection des plaignant.e.s doivent tenir compte des obstacles culturels, sociaux et physiques.
- ✚ **Confidentiel** : Les voies de signalement doivent être sûrs afin de permettre aux plaignant.e.s de rapporter des cas de manière confidentielle c'est-à-dire une gestion rationnelle du partage des informations.
- ✚ **Transparent** : tenir les parties impliquées informées, de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public. Le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de gestion des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les groupes de parties prenantes au sujet du fonctionnement général du mécanisme.
- ✚ **Compatible avec les droits** : garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits humains reconnus à l'échelle internationale. Les droits humains sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de gestion des plaintes. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. Le présent mécanisme favorisera la résolution des plaintes et griefs de manière équitable en se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.
- ✚ **Source d'apprentissage permanent** : mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs. Le présent MGP contribue à l'apprentissage institutionnel. Le WEDAF pourra identifier les différentes tendances et schémas en présence et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.
- ✚ **Fondé sur la consultation et le dialogue** : consulter les différentes parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes. Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du MGP.

NB : Le plaignant conserve le droit de saisir les juridictions nationales compétentes, conformément au cadre juridique en vigueur au Bénin. Tout plaignant peut à tout moment saisir les juridictions compétentes. L'utilisation du MGP ne suspend pas les délais légaux de recours. Le règlement amiable et le recours judiciaire sont des voies distinctes et non exclusives.

5. PARTIES PRENANTES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) doit être accessible à toutes les parties prenantes susceptibles d'être affectées, directement ou indirectement, par les activités du WEDAF.

5.1. Identification et catégorisation des parties prenantes du WEDAF

Conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES 10) de la Banque mondiale, l'identification et la catégorisation des parties prenantes constituent une étape essentielle dans la conception du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du WEDAF. Cette analyse vise à recenser l'ensemble des acteurs susceptibles d'être affectés par le projet ou d'y avoir un intérêt, à comprendre leurs rôles et interactions, ainsi qu'à anticiper les risques sociaux et les types de plaintes pouvant émerger au cours de la mise en œuvre.

Les parties prenantes du WEDAF peuvent être regroupées en différentes catégories selon :

- ↳ leur **rôle institutionnel ou fonctionnel** dans le programme ;
- ↳ leur **niveau d'implication** dans la mise en œuvre ou l'utilisation des services concernés ;
- ↳ leur **degré d'exposition aux risques et impacts sociaux**, directs ou indirects.

Cette catégorisation permet d'adapter les modalités de communication, de consultation et de gestion des plaintes aux profils spécifiques des acteurs concernés, et de garantir un MGP accessible, inclusif et proportionné aux risques du programme.

5.1.1. Parties prenantes institutionnelles

Les parties prenantes institutionnelles regroupent l'ensemble des **institutions publiques directement impliquées** dans la conception, la coordination, la mise en œuvre, le suivi, le contrôle ou la régulation des activités du WEDAF. Elles constituent les acteurs clés de l'atteinte des résultats du programme et jouent un rôle central dans la réalisation des **indicateurs liés aux décaissements (DLI)**.

Ces parties prenantes incluent notamment :

- ⇒ le **Ministère de l'Économie et des Finances (MEF)**, en charge du pilotage stratégique et de la coordination globale du programme ;
- ⇒ le **Ministère de la Famille et de l'Action sociale** : référent pour les plaintes à caractère social/vulnérabilité et circuit de référencement spécifique pour les plaintes sensibles à travers les GUPS ;
- ⇒ la **Caisse des Dépôts et Consignations du Bénin (CDC Bénin)** : Point d'entrée central du MGP ; responsable de l'élaboration et de l'opérationnalisation du mécanisme avant l'entrée en vigueur ;
- ⇒ l'**Agence de Développement des Petites et Moyennes Entreprises (ADPME)** : Guichet unique de sélection des entreprises féminines ; destinataire potentiel de plaintes liées au ciblage ;
- ⇒ le **FIGPME** : Gestion de l'allocation du PPCG (garanties) ;
- ⇒ l'**Institut National de la Femme (INF)** à travers les GUPS chargé de l'accompagnement psychologique des victimes et personnes vulnérables.

Ces institutions sont à la fois **acteurs de mise en œuvre** et **parties prenantes potentielles du MGP**, dans la mesure où elles peuvent être destinataires de plaintes liées à :

- ⇒ des dysfonctionnements administratifs ;
- ⇒ des retards ou erreurs dans l'exécution des procédures ;
- ⇒ des contestations relatives à la transparence, à l'équité ou à la conformité réglementaire.

Elles jouent également un rôle déterminant dans le **fonctionnement effectif du MGP**, à travers la désignation de points focaux, le traitement des plaintes relevant de leur champ de compétence et la remontée de l'information vers l'Unité de Coordination du WEDAF.

5.1.2. Parties prenantes bénéficiaires

Les parties prenantes bénéficiaires regroupent l'ensemble des **femmes entrepreneures regroupées au sein de différentes organisations et associations**. Elles constituent le cœur des bénéficiaires du projet et sont les principales sources potentielles de plaintes et de retours d'expérience.

Cette catégorie comprend notamment :

- ⇒ les **femmes Entrepreneures** ;
- ⇒ les Membres d'associations professionnelles de femmes entrepreneures
- ⇒ les **entreprises**, en particulier les Petites et Moyennes Entreprises (PME), soumises aux procédures fiscales et de marchés publics.

Ces parties prenantes sont susceptibles de formuler des plaintes liées à :

- ⇒ la complexité ou la compréhension des procédures ;
- ⇒ les délais de traitement ;
- ⇒ les perceptions d'injustice, de discrimination ou de traitement inéquitable.

La prise en compte effective de cette catégorie est essentielle pour garantir la **légitimité, l'acceptabilité sociale et l'efficacité du MGP**, conformément à l'esprit de la NES 10.

Afin de garantir un accès équitable au Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), une attention particulière est accordée aux **personnes en situation de handicap**, conformément au principe de non-discrimination et aux exigences de la NES 10 de la Banque mondiale relatives à l'accès inclusif des parties prenantes au mécanisme. Le projet veille à ce qu'aucune personne ne soit empêchée de déposer, de suivre ou de faire traiter une plainte en raison de son handicap. A cet effet, les points de réception des plaintes seront, dans la mesure du possible, installés dans des lieux physiquement accessibles aux personnes à mobilité réduite, notamment avec un accès sans obstacle ou aménagé. Des modalités alternatives de dépôt seront également proposées, notamment le dépôt par l'intermédiaire d'une personne de confiance, d'un représentant dûment désigné, par téléphone ou par tout autre moyen de communication accessible.

Pour les personnes ayant des difficultés de lecture, d'écriture, d'audition ou de communication, le MGP privilégiera des supports adaptés et des explications orales en langues locales, avec recours, lorsque nécessaire, à un accompagnement ou à un interprète. Les informations relatives au MGP seront diffusées sous des formats accessibles et par différents canaux, notamment les réunions communautaires, les relais locaux, les appels téléphoniques et les

supports visuels ou audio simplifiés. Le personnel et les membres des organes de gestion des plaintes seront sensibilisés à l'accueil inclusif et au respect de la dignité, de la confidentialité et du libre choix des personnes en situation de handicap. Les données de suivi du MGP seront, lorsque cela est pertinent et dans le respect de la confidentialité, désagrégées afin de permettre de vérifier l'accès effectif des personnes en situation de handicap au mécanisme et d'identifier rapidement les éventuels obstacles nécessitant des mesures correctives.

Une grille opérationnelle est proposée en annexes 10 du MGP, précisant pour chaque type de handicap : obstacle potentiel, mesure d'accessibilité, responsable avec des mesures adaptées et des indicateurs permettant d'en assurer le suivi.

5.1.3. Parties prenantes intermédiaires et d'appui

Les parties prenantes intermédiaires et d'appui regroupent les acteurs qui, sans être directement responsables de la mise en œuvre du WEDAF, **interagissent avec le programme, facilitent son exécution ou contribuent à son suivi et à sa redevabilité.**

Cette catégorie comprend notamment :

- ⇒ les **Structures d'Appui aux Entreprises (SAE)**, impliquées dans la mise en œuvre des subventions ;
- ⇒ les banques partenaires des PME : Canal potentiel de plaintes liées à l'accès aux garanties/financements ;
- ⇒ les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) ;
- ⇒ les **prestataires techniques et fournisseurs de services** ;
- ⇒ les **autorités locales** en tant qu'interfaces entre l'administration centrale et les populations.

Ces parties prenantes jouent un rôle clé dans :

- ⇒ la diffusion de l'information sur le programme et le MGP ;
- ⇒ la facilitation de l'accès des populations au mécanisme de plaintes ;
- ⇒ la remontée des préoccupations et des perceptions des usagers ;
- ⇒ le renforcement de la transparence et de la redevabilité.

Elles peuvent également être concernées par des plaintes liées à :

- ⇒ la qualité des services fournis ;
- ⇒ les relations contractuelles ou professionnelles ;
- ⇒ la coordination entre acteurs ;
- ⇒ les impacts indirects des réformes sur les communautés.

L'intégration de ces acteurs dans le dispositif du MGP contribue à renforcer son **ancrage territorial, sa crédibilité et son efficacité**, en cohérence avec les principes de participation et d'inclusivité promus par la Banque mondiale.

Le tableau 2 présente une synthèse des principales parties prenantes du WEDAF, leur contribution et leur niveau d'implication dans le MGP.

Tableau 2 : Cartographie synthétique des parties prenantes

Parties prenantes	Composition	Contribution à la mise en œuvre du WEDAF	Niveau d'implication dans le MGP
Parties prenantes institutionnelles	Ministère des Petites et Moyennes Entreprises et de la Promotion de l'Emploi (MPMEPE)	Orientation stratégique, supervision du projet, coordination gouvernementale	Très élevé
	Unité de Gestion du Projet (UGP/WEDAF)	Coordination générale, suivi des activités, gestion du MGP	Très élevé
	ADPME	Mise en œuvre des activités d'accompagnement des entreprises, gestion du WBC, fonds de partenariat	Très élevé
	CDC Bénin	Gestion des lignes de crédit et mécanismes financiers	Élevé
Parties prenantes bénéficiaires	Femmes entrepreneures formelles	Principales bénéficiaires des financements et services	Très élevé
	Femmes entrepreneures informelles	Formalisation et accompagnement	Très élevé
	ONG intervenant dans l'entrepreneuriat féminin	Sensibilisation, veille citoyenne	Moyen
Parties prenantes intermédiaires et d'appui	FIGPME	Octroi des garanties financières	Élevé
	Prestataires (Cabinets de formation ; Cabinets de conseil ; Fournisseurs)	Formation, conseil, mentorat, formalisation, information Renforcement des capacités Accompagnement des entreprises Fourniture d'équipements et de services	Très élevé
	Banques commerciales	Octroi des prêts aux femmes entrepreneures	Très élevé
	Collectivités territoriales	Appui local	Moyen
	Organisations professionnelles (Chambres consulaires ; Associations de femmes entrepreneures ; Organisations patronales)	Mobilisation des entreprises Sensibilisation, mobilisation Représentation des entreprises	Moyen
	Institutions de Microfinance (IMF)	Financement des MPME féminines	Très élevé

Source des données : Analyse du PAD et des informations collectées, juillet 2026

La cartographie met en évidence que le WEDAF repose sur un écosystème multipartite dans lequel les femmes entrepreneures constituent le groupe central, entouré d'institutions publiques, d'organismes financiers, de structures d'accompagnement et de partenaires techniques. Cette diversité d'acteurs implique que le MGP soit à la fois accessible, transparent, inclusif, confidentiel et réactif, avec des procédures adaptées aux différents profils de parties prenantes.

5.2. Risques liés aux activités du WEDAF

Pour un MGP efficace, il convient d'identifier non seulement les risques environnementaux et sociaux, mais également les risques de gouvernance, de transparence, de sélection, de financement, de genre et de qualité des prestations, qui sont les principales sources de plaintes dans un projet de cette nature.

Tableau 3 : Matrice des risques générateurs de plaintes

Activité/Composante	Risque générateur de plaintes	Parties susceptibles de se plaindre	Niveau de risque
Sensibilisation sur le projet	Information insuffisante sur les opportunités du WEDAF	Femmes entrepreneures	Élevé
Communication	Communication privilégiant certaines zones géographiques	Bénéficiaires potentiels	Moyen
	Supports de communication inadaptés aux femmes peu alphabétisées	Femmes rurales	Moyen
Enregistrement des candidatures	Difficultés d'accès aux canaux d'inscription	Candidates	Élevé
Dépôt des dossiers	Délais de dépôt jugés trop courts	Candidates	Moyen
Dépôt des dossiers	Perte ou mauvaise gestion des dossiers	Candidates	Élevé
Sélection des bénéficiaires	Critères mal compris ou insuffisamment expliqués	Candidates non retenues	Élevé
	Soupçons de favoritisme	Candidates	Très élevé
	Corruption ou demande de paiements illicites	Toutes les candidates	Très élevé
	Conflits d'intérêts des membres des jurys	Candidates	Très élevé
	Contestation des résultats	Entreprises candidates	Très élevé
Vérification de l'éligibilité	Rejet pour non-conformité administrative	Candidates	Moyen
Formalisation des entreprises	Difficultés administratives	Entrepreneures	Moyen

Prestataires de formation	Mauvaise qualité des formations	Bénéficiaires	Moyen
	Contenu des formations non adapté aux besoins	Femmes entrepreneures	Moyen
	Annulation ou report fréquent des formations	Bénéficiaires	Moyen
	Mauvaise qualité des services de conseil	Entrepreneures	Moyen
	Traitement irrespectueux des bénéficiaires	Usagers	Élevé
	Harcèlement moral ou sexuel	Femmes bénéficiaires	Très élevé
	Absence des formateurs	Bénéficiaires	Moyen
Prestataires	Faible qualité des prestations	ADPME / bénéficiaires	Moyen
Fonds de partenariat	Contestation des montants attribués	Bénéficiaires	Élevé
	Retard dans les décaissements	Bénéficiaires	Très élevé
	Procédures administratives trop lourdes	Entrepreneures	Élevé
	Refus de financement insuffisamment motivé	Candidates	Très élevé
Ligne de crédit	Conditions de prêt jugées trop contraignantes	Entrepreneures	Très élevé
	Taux d'intérêt jugés élevés	Bénéficiaires	Élevé
	Exigences excessives de garanties	Femmes entrepreneures	Très élevé
Institutions financières	Mauvais accueil des clientes	Bénéficiaires	Moyen
	Discrimination liée au genre	Femmes entrepreneures	Très élevé
	Délais excessifs d'instruction des dossiers	Entrepreneures	Élevé
Garantie FIGPME	Refus de garantie	Bénéficiaires	Élevé
Services financiers	Manque de transparence sur les	Bénéficiaires	Très élevé

	conditions financières		
Gestion des données	Divulgateion de données personnelles	Toutes les bénéficiaires	Élevé
	Utilisation non autorisée des informations des entreprises	Entrepreneures	Moyen
Personnel du projet	Mauvais comportement des agents	Usagers	Moyen
	Manque de confidentialité dans le traitement des plaintes	Plaignants	Très élevé
	Corruption passive ou active	Toutes les parties prenantes	Très élevé
Marchés publics	Contestation des résultats d'attribution	Soumissionnaires	Élevé
Consultants	Contestation des recrutements	Candidats	Moyen
Consultants	Retards de paiement	Consultants	Moyen
Activités du projet	Nuisances liées aux ateliers (bruit, circulation, déchets)	Riverains	Faible
Gestion des déchets	Mauvaise gestion des déchets issus des formations ou bureaux	Communautés	Faible
Conditions de travail	Plaintes des travailleurs (salaires, discrimination, sécurité)	Personnel du projet et prestataires	Élevé
Violences Basées sur le Genre (VBG/EAS/HS)	Exploitation sexuelle, harcèlement sexuel, chantage sexuel	Femmes bénéficiaires, consultantes, personnel	Critique
Inclusion sociale	Exclusion des femmes vulnérables (handicap, zones reculées, jeunes)	Groupes vulnérables	Très élevé
Redevabilité	Absence de réponse aux plaintes	Tous les plaignants	Critique

	Délais excessifs de traitement des plaintes	Tous les plaignants	Très élevé
Gouvernance	Décisions non motivées	Toutes les parties prenantes	Très élevé
	Absence de recours crédible	Tous les plaignants	Critique

Source : Recherche documentaire et analyse de la documentation, juillet 2026

L'analyse met en évidence que les risques de plaintes du WEDAF sont principalement **institutionnels, sociaux et de gouvernance**, davantage que des risques environnementaux.

Les points les plus sensibles concernent :

- la transparence dans la sélection des bénéficiaires ;
- l'accès équitable aux financements ;
- la qualité des services des prestataires ;
- les délais de traitement des dossiers et des décaissements ;
- la prévention de la fraude, de la corruption et des conflits d'intérêts ;
- la protection contre les VBG/EAS/HS ;
- le traitement diligent, confidentiel et impartial des plaintes.

5.3. Cartographie des potentielles plaintes liées au WEDAF

La typologie des plaintes constitue un élément central du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Elle permet d'anticiper les situations susceptibles de générer des réclamations, d'adapter les procédures de traitement selon les catégories de plaignants et de renforcer les mesures préventives.

Tableau 4 : Typologie des plaintes des bénéficiaires directs (Femmes entrepreneures)

Parties prenantes	Types de plaintes potentielles	Causes probables	Niveau de criticité
Femmes bénéficiaires	Informations insuffisantes sur le projet	Communication limitée	Moyen
	Difficulté d'accès aux canaux d'inscription	Dysfonctionnements techniques	Moyen
	Dossier rejeté sans justification	Manque de transparence	Très élevé
	Contestation des critères de sélection	Mauvaise compréhension ou application des critères	Très élevé
	Soupçon de favoritisme	Conflits d'intérêts ou perception d'iniquité	Critique
	Corruption ou demande de paiements illicites	Mauvaise gouvernance	Critique

Retard dans la notification des résultats	Lenteurs administratives	Élevé
Retard dans les décaissements	Procédures financières	Critique
Difficultés d'accès au crédit	Exigences bancaires	Critique
Conditions de remboursement contestées	Mauvaise compréhension des contrats	Élevé
Refus de garantie	Critères de garantie	Élevé
Qualité insuffisante des formations	Prestations insatisfaisantes	Moyen
Faible qualité du coaching	Prestataires peu performants	Moyen
Traitement irrespectueux	Mauvais comportement du personnel	Élevé
Divulgateion de données personnelles	Défaut de confidentialité	Élevé

Source des données : Analyse du PAD et des informations collectées, juillet 2026

Tableau 5 : Plaintes relatives aux institutions financières

Parties prenantes	Plaintes potentielles	Causes
Banques partenaires	Critères de crédit trop stricts	Politique interne
	Refus de prêt	Évaluation du risque
	Délais d'analyse trop longs	Procédures internes
	Taux d'intérêt jugés élevés	Conditions financières
	Manque d'explication des refus	Communication insuffisante
	Traitement discriminatoire	Biais liés au genre
	Mauvais accueil	Qualité du service

Source des données : Analyse du PAD et des informations collectées, juillet 2026

Tableau 6 : Plaintes relatives au FIGPME et à la CDC Bénin

Partie prenante	Plaintes potentielles
Entrepreneures	Refus de garantie
	Délais d'émission de garantie
	Conditions de garantie mal comprises
	Manque de transparence sur les critères
	Difficulté d'accès aux lignes de crédit
	Délais de mobilisation des ressources
	Désaccord sur les décisions financières

Source des données : Analyse du PAD et des informations collectées, juillet 2026

Tableau 7 : Plaintes liées aux formations et autres appuis techniques

Parties prenantes	Plaintes
-------------------	----------

Bénéficiaires

Annulation de formation
Formateur absent
Qualité insuffisante des modules
Faible niveau technique
Coaching peu utile
Mentorat insuffisant
Non-respect du calendrier
Absence de suivi après formation
Accès inéquitable aux incubateurs
Sélection contestée

Source des données : Analyse du PAD et des informations collectées, juillet 2026

Tableau 8 : Plaintes relatives aux prestataires

Parties prenantes	Plaintes potentielles
Cabinets de formation	Retard de paiement
Consultants	Non-paiement des prestations
Prestataires	Désaccord sur l'exécution des contrats
Fournisseurs	Contestation des marchés
Entreprises	Litiges contractuels

Source des données : Analyse du PAD et des informations collectées, juillet 2026

Tableau 9 : Plaintes des organisations professionnelles et ONG

Parties prenantes	Plaintes potentielles
Associations de femmes	Faible représentativité
	Manque de concertation
ONG	Exclusion des groupes vulnérables
	Manque de transparence
Chambres consulaires	Faible implication
Organisations patronales	Critères d'éligibilité

Source des données : Analyse du PAD et des informations collectées, juillet 2026

Tableau 10 : Plaintes EAS/HS et VBG (Traitement spécifique)

Plaintes sensibles	Exemples
Exploitation sexuelle (EAS)	Demande de faveurs sexuelles en échange d'un financement, d'une sélection ou d'un avantage
Harcèlement sexuel (HS)	Propos déplacés, avances insistantes, comportements inappropriés
Violence psychologique	Intimidation, humiliation, menaces
Discrimination fondée sur le genre	Refus ou traitement défavorable en raison du sexe
Atteinte à la confidentialité	Divulgateion de l'identité d'une survivante
Représailles	Menaces ou sanctions après le dépôt d'une plainte

Source des données : Analyse du PAD et des informations collectées, juillet 2026

Ces plaintes doivent suivre un circuit confidentiel, distinct du MGP général, conformément aux exigences de la Banque mondiale et avec une orientation rapide vers des services spécialisés, sur la base du consentement éclairé de la survivante.

Cette typologie met en évidence que les plaintes les plus probables dans le WEDAF sont liées aux **processus de sélection, à l'accès au financement, à la qualité des services**

d'accompagnement et à la gouvernance. Les plaintes environnementales devraient être relativement limitées compte tenu de la nature des activités, tandis que les plaintes sociales, financières et institutionnelles seront prépondérantes.

Pour faciliter la gestion opérationnelle du MGP, il est recommandé de classer les plaintes en trois niveaux de priorité :

- **Niveau 1 (courantes)** : demandes d'information, difficultés administratives, qualité des services, retards mineurs ;
- **Niveau 2 (majeures)** : contestation de sélection, refus de financement, conflits contractuels, discrimination, retards importants de paiement ;
- **Niveau 3 (critiques)** : fraude, corruption, conflits d'intérêts, Exploitation et Abus Sexuels (EAS), Harcèlement Sexuel (HS), Violences Basées sur le Genre (VBG), représailles et atteintes graves à la confidentialité.

6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU WEDAF

6.1. Cadre organisationnel du MGP

Le système de gestion des plaintes est structuré autour de trois (03) niveaux d'intervention mobilisés en fonction de la gravité de la plainte (figure 1).

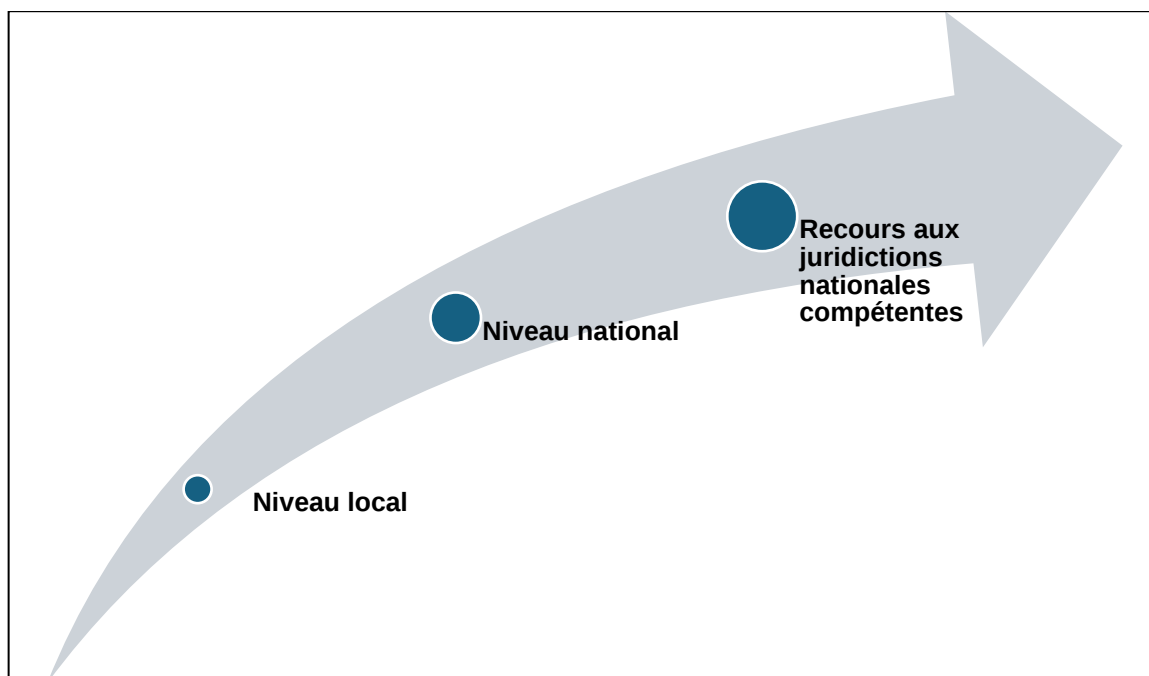


Figure 1 : Différents niveaux d'acteurs du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Les rôles et les responsabilités des trois (03) niveaux sont présentés dans le tableau ci-dessous :

6.1.1. Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)

Le Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) constitue le premier niveau du Mécanisme de Gestion des Plaintes. Il est mis en place au niveau local afin d'assurer une réception et un traitement de proximité des plaintes et réclamations formulées par les personnes affectées, les bénéficiaires et, plus largement, toute personne ou tout groupe susceptible d'être affecté par les activités du projet.

Le CLGP privilégie le règlement amiable, participatif, transparent, équitable et accessible des plaintes. Il veille à ce que toute plainte soit enregistrée, examinée dans un délai raisonnable, documentée et fasse l'objet d'un retour au plaignant. Il assure également le suivi de l'application des mesures correctives convenues.

Implanté au niveau des Unités Locales de Promotion de l'Emploi (ULPE) ou des points focaux désignés dans chaque Commune, le CLGP ne se substitue pas aux juridictions compétentes ni aux mécanismes administratifs ou institutionnels existants. Lorsque le règlement amiable échoue ou que la nature de la plainte dépasse son mandat, le dossier est transmis au niveau supérieur du MGP ou, lorsque cela est requis, orienté vers les services compétents.

Afin de garantir sa représentativité et son impartialité, le CLGP devrait comprendre des représentants des différentes catégories de parties impliquées par le projet. Sa composition indicative est la suivante :

- **Présidence** : SE de la mairie concernée
- **Membres** :
 - Chefs de quartiers/villages (gestion des registres locaux) ;
 - Une représentante des femmes entrepreneures (bénéficiaires) ;
 - Un(e) représentant(e) de ULPE ;
 - Un(e) représentant(e) de la CCIB niveau local

Ce **premier niveau** est le plus proche des bénéficiaires et recueille directement les plaintes, réclamations et suggestions liées aux activités du projet.

Si la plainte n'est pas résolue localement, elle est transmise au niveau 2.

Selon la nature ou la complexité du cas, le Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) peut solliciter l'appui de personnes-ressources (leaders communautaires, conseillers techniques, représentants d'associations professionnelles).

Une représentation minimale de 50 % de femmes est requise. Le délai de traitement est de dix (10) jours ouvrables.

6.1.2. Comité National de Gestion des Plaintes et Recours (CNGPR)

Le Comité National de Gestion des Plaintes et Recours (CNGP) constitue ainsi l'instance institutionnelle de référence pour la gestion des plaintes non sensibles. A ce titre, **il assure la supervision globale du mécanisme, veille à la coordination interinstitutionnelle et examine les propositions de résolution formulées à l'issue des analyses techniques. Il garantit également le respect des délais de traitement, la cohérence des décisions prises, ainsi que la traçabilité et l'archivage approprié des dossiers.** En outre, le Comité joue un rôle central dans le reporting consolidé du MGP, en assurant **la remontée d'informations fiables et structurées au niveau de l'Unité de Gestion du Projet et des instances de gouvernance.**

Il convient de préciser que le champ d'intervention du CNGPR est strictement limité aux plaintes non sensibles. Les plaintes présentant un caractère sensible, notamment celles relatives à la corruption, aux abus de pouvoir ou aux cas d'exploitation et d'abus sexuels, font l'objet d'un circuit distinct et sécurisé, conformément aux procédures spécifiques prévues dans le cadre du MGP.

Le fonctionnement du Comité repose sur le principe de collégialité. Les décisions sont prises de manière concertée, dans un souci d'impartialité et d'équité. En cas de divergence persistante entre les membres, le Président du Comité assure l'arbitrage final afin de garantir la continuité du processus décisionnel.

Tableau 11 : Composition du CNGPR

Fonction	Poste	Rôle
Président	Coordonnateur(trice) du WEDAF ou son (sa) Représentant(e)	⇒ Supervise le dispositif ⇒ Valide les décisions stratégiques ⇒ Arbitre en cas de divergence ⇒ Rend compte aux instances de gouvernance du Programme ⇒ Supervision stratégique, validation, arbitrage
Rapporteur	Spécialiste en Développement Social et Genre / Point Focal MGP	⇒ Assure la coordination opérationnelle du MGP ⇒ Enregistre et qualifie les plaintes ⇒ Prépare les dossiers soumis au Comité

Fonction	Poste	Rôle
		⇒ Rédige les comptes rendus et rapports ⇒ Veille à la conformité aux exigences de la NES 10 ⇒ Assure le suivi des délais et l'archivage Le secrétariat technique est assuré par le SDSG (Point Focal MGP), qui : ⇒ prépare les ordres du jour ; ⇒ convoque les membres ; ⇒ consigne les décisions ; ⇒ assure l'archivage des documents.
Membres	Représentants MEF, ADPME/WBU, CDC Bénin, FIGPME, IGF, organisations de femmes, CCIB	Ces points focaux participent aux travaux du CNGP lorsque les plaintes concernent leur domaine. Ces points focaux : ⇒ instruisent techniquement les plaintes relevant de leur institution ; ⇒ proposent des solutions ; ⇒ assurent la mise en œuvre des mesures correctives ; ⇒ participent aux réunions du Comité lorsque requis.

Source : Consultant, juillet 2026

Une représentation minimale de 50 % de femmes devra être garantie. Le Comité National de Gestion des Plaintes et Recours (CNGPR) du WEDAF se réunit sur convocation de son (sa) Président(e) chaque fois que la nature, la complexité ou le volume des plaintes l'exigent. La convocation peut intervenir de manière ad'hoc pour l'examen d'un dossier spécifique nécessitant une coordination interinstitutionnelle, ou dans le cadre des réunions périodiques prévues pour le suivi global du mécanisme.

Dans l'exercice de ses missions, le CNGP peut faire appel à toute personne ressource dont l'expertise technique ou juridique est jugée nécessaire à l'analyse d'un dossier. Cette personne peut être issue d'une structure partie prenante du WEDAF ou d'une institution externe. A titre illustratif, le Comité peut solliciter l'appui des services compétents des ministères en charge du Travail, de la Justice, de la Sécurité Publique ou de toute autre entité pertinente, notamment lorsque la plainte soulève des questions juridiques, sociales ou administratives spécifiques. Cette faculté permet de garantir une analyse approfondie et éclairée des dossiers, tout en renforçant la crédibilité des décisions prises.

Une fois les membres du CNGP officiellement désignés, une session de renforcement des capacités sera organisée. Cette formation portera notamment sur les procédures de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes non sensibles, les modalités de filtrage et d'orientation, le respect des délais, la gestion documentaire, ainsi que les rôles et responsabilités de chaque acteur du dispositif. Une attention particulière sera accordée aux principes de confidentialité, d'impartialité et de protection des données personnelles.

Cette démarche vise à assurer une compréhension partagée du mécanisme, une harmonisation des pratiques entre institutions et une mise en œuvre efficace et conforme aux exigences du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale.

6.1.3. Juridictions nationales compétentes

Le recours aux juridictions nationales compétentes constitue le dernier niveau de résolution des plaintes dans le cadre du présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Il intervient

lorsque les mécanismes de règlement à l'amiable prévus aux niveaux précédents n'ont pas permis de parvenir à une solution satisfaisante pour le plaignant, ou lorsque celui-ci souhaite exercer son droit de recours conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en République du Bénin.

Le recours à la justice est libre, volontaire et accessible à toute personne, et ne peut faire l'objet d'aucune mesure de représailles, de discrimination ou de sanction. Le recours au MGP ne prive en aucun cas le plaignant de son droit de saisir directement les juridictions compétentes. Les parties prenantes concernées sont informées de cette possibilité, des voies de recours disponibles et, dans la mesure du possible, des conditions et modalités de saisine des juridictions compétentes.

6.2. Traitement des Plaintes non sensibles

Le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) pour les plaintes non sensibles se décline en neuf (09) étapes essentielles de la réception à l'extinction totale de la plainte.

ETAPE	DESCRIPTION
Canaux de transmission des plaintes	Par respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes/griefs sera diversifié. Ainsi, les plaintes seront reçues sous plusieurs formes, de plusieurs manières ou à plusieurs lieux possibles : - saisine du Comité de gestion de plaintes par une direction départementale de ministère/institutions ou une collectivité locale ; - courrier conventionnel à l'adresse du WEDAF : ... ; - courrier électronique à l'adresse : ... ; - appel ou message téléphonique au numéro de téléphone suivant : (+229) 01 ; - remplissage du formulaire de plaintes en ligne à l'adresse : ... ; - appel téléphonique, message vocal ou textuel vers tout point focal ou relais communautaire du CNGPR ; - plainte verbale auprès tout point focal ou relais communautaire du CNGPR ; - boîtes à plaintes au niveau du siège du WEDAF. Ces plaintes peuvent être émises de manière anonyme si la situation est complexe dans l'optique de garantir la protection du plaignant et de permettre une enquête à l'insu de la personne ou entité mise en cause. Les personnes désireuses de déposer directement une plainte non sensible pourront se rapprocher de la Mairie de leur choix (auprès des points focaux communaux du CNGPR) ou du Spécialiste en Développement Social et Genre du WEDAF.
Réception, enregistrement et tri	La réception et l'enregistrement des plaintes non sensibles consistent à permettre à toute personne physique ou morale de faire parvenir sa plainte ou réclamation au niveau de l'instance de mise en œuvre du MGP. Toutes les plaintes reçues à travers les canaux prévus par le présent mécanisme seront enregistrées sur la plateforme en ligne, à travers le remplissage du formulaire de plainte digitalisé, par les points focaux communaux (pour celles formulées au niveau communautaire) ou par le Spécialiste en Développement Social et Genre du WEDAF (pour celles directement adressées au projet par mail ou par téléphone). Suite à leur enregistrement sur la plateforme, le Spécialiste en Développement Social se chargera de tenir un registre de traçabilité et de suivi de la gestion de plaintes. Avant tout traitement d'une plainte enregistrée, le SDSG procèdera sans délais à l'évaluation rapide de sa recevabilité.

Critères généraux de recevabilité des plaintes	Toute plainte et réclamation enregistrée sera évaluée et triée par le SDSG pour vérifier sa nature et son lien avec le projet. Chaque plainte sera évaluée à travers les critères suivants : - ne pas porter sur une autre plainte déjà réglée ; - être suffisamment documentée ; - se rapporter à la formulation d'une insatisfaction, remarque, ou suggestion émise de façon spontanée ou non ; - se rapporter systématiquement à une ou plusieurs activités en cours d'exécution dans le cadre du WEDAF : • la plainte indique si le projet ou les activités ont provoqué un impact négatif économique, social ou environnemental sur le plaignant ou peut potentiellement avoir un tel impact ; • la plainte précise le type d'impact existant ou potentiel, et comment l'activité du Projet a provoqué ou peut provoquer cet impact ; - préciser si la réclamation est déposée par les personnes ayant subi l'impact ou encourant un risque, ou plutôt par des mandataires qui représentent les parties prenantes affectées ou potentiellement affectées ; - être déposée par un individu ou groupe d'individus ou une organisation de défense des droits de l'Homme qui estime être lésé par la mise en œuvre d'une activité du WEDAF et/ou de ses partenaires ; - être déposée par un soumissionnaire ou un soumissionnaire potentiel dans le cadre de la passation d'un marché financé par WEDAF ; - ne pas être relative à des infractions pénales (le cas échéant, elles sont transférées à d'autres mécanismes judiciaires ou non judiciaires plus indiqués).
Accusé de réception de la plainte	L'instance ayant reçu la réclamation doit informer immédiatement le ou les plaignants ou leurs mandataires que la plainte a bien été reçue, qu'elle sera enregistrée, évaluée et qu'un accusé de réception formel sera transmis dans un délai couvrant une journée ouvrable. Cet accusé de réception : - sera transmis au plaignant ou à son mandataire dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures (ouvrables) suivant l'enregistrement de la plainte ; - informera le plaignant sur l'éligibilité de la plainte, les étapes suivantes de la procédure, les délais et les coordonnées de contact du Spécialiste en Développement Social et Genre ; - demandera le cas échéant des éclaircissements complémentaires pour une meilleure compréhension de la plainte ; - expliquera les motifs au plaignant, en cas de non recevabilité.
Etude préalable de la plainte	Le traitement de la plainte recevable se fait prioritairement au niveau du Comité National de Gestion des Plaintes et Recours (CNGPR). Cette opération s'effectue par l'ensemble des membres du comité appuyé par les points focaux au niveau communal. Bien qu'une réaction rapide de la part des membres des comités de gestion des plaintes mis en place puisse suffire à résoudre de nombreux types de plaintes, ceux qui ne pourront pas être résolues ou qui comporteront un aspect technique complexe peuvent nécessiter un examen plus approfondi, de type enquête, par le Comité de Gestion des plaintes. Ainsi l'étude préalable se conduit comme suit : - des rencontres sont organisées par le CNGPR avec les parties concernées par les plaintes pour échanger sur les solutions proposées ; - les conclusions issues de ces échanges, <u>y compris la nécessité d'effectuer une enquête approfondie</u>, sont soumises à l'UGP, au maximum deux (2) jours ouvrables après l'envoi de l'accusé de réception, pour autorisation de mise en œuvre ; - l'UGP dispose de deux (02) jours ouvrables maximum pour évaluer la faisabilité des propositions du CNGPR, faire ses amendements et transmettre son avis.

Réponse à une plainte	Dans le cas où la plainte éligible nécessite une enquête approfondie, le délai pour répondre à la plainte est porté à un maximum de dix (10) jours ouvrables à partir de la date d'enregistrement de la plainte. Après l'avis favorable de l'UGP, suite aux résultats de l'étude préalable, le CNGPR procédera à (aux) : - la mise en place d'une équipe d'enquêteurs (comité ad'hoc de négociation) pour déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles ; - la visite sur le site du plaignant pour observer la situation ; - échanges avec le plaignant pour recueillir ses avis, discuter des différentes modalités de résolution de la plainte, faire des propositions concrètes de solution et recueillir ses préférences ; - la détermination d'une solution équilibrée et bien négociée afin de résoudre la plainte avec le plaignant ; - la consignation des solutions retenues assorties de délais dans un procès-verbal ou rapport d'enquête validé par les parties prenantes concernées ; - la présentation à l'UGP, pour avis favorable, des solutions retenues ; - la notification par courrier formel au plaignant, des solutions proposées ou convenues. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel, tout en précisant les moyens de mise en œuvre des solutions et les acteurs devant y contribuer. A cette étape, il est recommandé de rester très attentif au ressenti du plaignant et de recevoir le consentement avant toute action.
Résolution satisfaisante de la plainte ou mise en œuvre de la réponse	L'action correctrice sera entamée deux (02) jours après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et son acceptation. Le CNGPR et le plaignant assureront le suivi de l'application des actions retenues. Les moyens matériels et financiers, au besoin, seront mis à disposition du comité par l'UGP, pour le suivi et la mise en œuvre des actions convenues. Un procès-verbal signé par les différentes parties sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.
Désaccord lors du traitement de la plainte	Si le plaignant n'est pas d'accord de la non recevabilité de sa plainte, le Comité de gestion des plaintes procédera comme suit : - enregistrer les raisons du désaccord ; - fournir les informations complémentaires requises et dialoguer avec le plaignant pour plus d'éclaircissement ; - renseigner le plaignant, en cas de persistance du désaccord, sur les autres voies de recours en dehors du MGP (organisations judiciaires ou non judiciaires). Si après les investigations et/ou négociations, les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire un recours dans un délai de dix (10) jours calendaires à partir de la réception de la réponse du CNGPR. Dans ce cas : - la procédure de recours permet de réexaminer le processus de traitement effectué et de déterminer au besoin des éléments supplémentaires à la décision sur la base des constats issus de ce réexamen ; - cet réexamen devra tenir dans un délai maximal de 10 jours ouvrables et être mené par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP ; - en cas de persistance de la non-conciliation, l'UGP tentera une dernière conciliation en impliquant le Comité de Pilotage du projet pour toujours chercher la solution à l'amiable.
Suivi et clôture de la plainte	Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue, l'étape finale consistera en la mise en œuvre de la réponse proposée, le suivi des résultats et la conclusion de la plainte. Le comité de gestion des plaintes doit s'assurer que les causes profondes des plaintes ont été traitées et que les résultats sont conformes à l'esprit des plaintes ou griefs émis. Gardant

	cet objectif à l'esprit, le CNGPR doit privilégier la résolution à l'amiable de toutes les plaintes. Une attention particulière sera accordée aux réclamations provenant des personnes vulnérables.
--	---

✓ **Rapportage**

Le Comité National de Gestion des Plaintes doit enregistrer toutes les plaintes/griefs reçues et traitées. Le rapportage permettra de documenter tout le processus et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données qui renseignera :

- le nombre de plaintes ou griefs reçus par type de plaintes selon la typologie établie ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolus ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumis à la médiation ; - le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord.

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

✓ **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 trois (03) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Quelle que soit l'issue du traitement d'une plainte, le CNGP doit consigner, dans le dossier des différents plaignants, toutes les pièces justificatives des réunions et discussions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution, les choix offerts, les avis formulés et les résultats obtenus.

Le système d'archivage sera composé de deux (02) volets, un volet sur des plaintes reçues et un second volet sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ; ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes/griefs non résolus nécessitant d'autres interventions.

6.2.1. Gestion des plaintes liées aux institutions financières partenaires

Le MGP du WEDAF couvre également les plaintes et réclamations formulées par les bénéficiaires, demandeurs de financement et autres parties prenantes à l'encontre des Institutions financières participantes (PFI) intervenant dans la mise en œuvre des activités du Projet. Ces plaintes peuvent notamment porter sur des pratiques discriminatoires, un traitement inéquitable ou abusif des demandes de financement, l'application non transparente ou arbitraire des critères d'éligibilité, des conflits d'intérêts, des pratiques de favoritisme, ainsi que sur toute autre pratique ou décision d'une PFI susceptible de porter atteinte aux droits des bénéficiaires ou de compromettre la conformité des activités financées aux exigences environnementales et sociales du Projet.

Les PFI disposent de leurs propres mécanismes de gestion des réclamations, qui constituent le premier niveau de réception et de traitement des plaintes relatives à leurs opérations. Toutefois, la possibilité de saisir directement le MGP du WEDAF demeure garantie aux bénéficiaires, notamment lorsque la plainte concerne la PFI elle-même, lorsque le plaignant n'est pas satisfait de la réponse apportée par la PFI, lorsque celle-ci n'a pas traité la plainte

dans les délais prescrits ou lorsque la nature de la plainte justifie une intervention de l'Unité de Gestion du Projet (UGP). Dans ce dernier cas, la plainte peut être déposée auprès de l'UGP par les canaux prévus par le MGP, sans obligation pour le plaignant de passer préalablement par la PFI.

Lorsqu'une plainte concernant une PFI est reçue par l'UGP, celle-ci l'enregistre dans le registre centralisé du MGP, en assure la traçabilité et détermine, selon sa nature et son niveau de sensibilité, les modalités appropriées de traitement. Lorsque le traitement relève de la responsabilité de la PFI, l'UGP peut lui transmettre la plainte pour examen et résolution, tout en assurant un suivi de son traitement et du respect des exigences environnementales et sociales applicables.

Lorsqu'une plainte porte sur un conflit d'intérêts, une faute présumée de la PFI, une discrimination, un abus, une violation des exigences du Projet ou une situation dans laquelle la PFI ne peut être considérée comme impartiale, l'UGP assure directement la supervision du traitement ou prend les dispositions nécessaires pour qu'elle soit examinée par une instance indépendante et compétente.

Les plaintes relatives à l'EAS/HS, aux violences basées sur le genre ou à toute autre situation nécessitant une protection particulière sont traitées conformément au protocole spécifique du MGP, selon une approche centrée sur la survivante, garantissant notamment la confidentialité, la sécurité, le consentement éclairé, la non-discrimination et la protection contre les représailles. Les informations permettant d'identifier la survivante ne sont pas communiquées à la PFI sans son consentement, sauf lorsque la législation applicable impose une obligation contraire.

Le mécanisme de réclamation de la PFI constitue un premier niveau de recours pour les plaintes relatives à ses opérations, mais il ne se substitue pas au MGP du WEDAF. Tout bénéficiaire doit pouvoir saisir directement l'UGP lorsqu'il estime que sa plainte concerne une PFI ou que le traitement effectué par celle-ci n'est pas satisfaisant, impartial ou conforme aux exigences du Projet.

Le tableau 12 précise la matrice de responsabilité.

Tableau 12 : Matrice des responsabilités du MGP vis-à-vis des PFI

Acteurs	Responsabilité vis-à-vis des plaintes concernant les PFI
PFI	Réceptionner, enregistrer et traiter les plaintes relatives à ses opérations ; informer les plaignants ; transmettre les informations de suivi à l'UGP
UGP/WEDAF	Garantir l'accessibilité du MGP ; recevoir directement les plaintes concernant les PFI ; superviser leur traitement ; vérifier la conformité des PFI aux exigences E&S applicables
Spécialiste DSG de l'UGP	Examiner les plaintes présentant un enjeu E&S ; assurer le suivi de la conformité des PFI
Point focal MGP	Enregistrer, catégoriser, suivre et documenter les plaintes
PFI / responsable désigné	Assurer le traitement de premier niveau et le retour d'information au plaignant
UGP / instance indépendante compétente	Traiter ou faire traiter les plaintes lorsque la PFI est en conflit d'intérêts ou lorsque son mécanisme n'est pas approprié

Source : Consultant, juillet 2026

6.2.2. Gestion des plaintes anonymes

Les plaintes anonymes sont recevables et doivent être traitées avec le même sérieux que les plaintes nominatives, sous réserve que les informations fournies soient suffisamment précises pour permettre leur analyse et, le cas échéant, leur investigation. Afin de préserver la confidentialité et de garantir la traçabilité du processus, une procédure spécifique est appliquée à chaque étape du workflow :

Étapes	Procédure applicable aux plaintes anonymes
1. Réception	La plainte peut être reçue par tous les canaux prévus par le MGP : boîte à plaintes, courrier, téléphone, SMS/WhatsApp, plateforme numérique, relais communautaire, personne de confiance, etc. Le plaignant n'est pas obligé de révéler son identité. Le réceptionnaire informe, lorsque cela est possible, l'auteur anonyme que sa plainte sera prise en compte, mais qu'il ne pourra pas être contacté directement pour obtenir des informations complémentaires ou lui communiquer individuellement les résultats. Lorsque la plainte est transmise par un intermédiaire, celui-ci ne doit pas révéler l'identité du plaignant sans son consentement.
2. Enregistrement	La plainte est enregistrée dans le registre du MGP sous la mention « plainte anonyme ». Aucun nom, numéro de téléphone ou élément permettant d'identifier indirectement le plaignant ne doit être recherché ou renseigné contre sa volonté. Un numéro unique de référence est attribué à la plainte afin d'en assurer le suivi. Le registre mentionne notamment la date de réception, le canal de réception, l'objet de la plainte, la localisation concernée, la catégorie de risque, le niveau de traitement requis et le statut de la plainte.
3. Analyse et traitement	La plainte est soumise à un examen de recevabilité et de classification sur la base des seuls éléments disponibles. Lorsque des informations complémentaires sont indispensables, elles peuvent être recherchées auprès d'autres sources, sans tenter d'identifier l'auteur de la plainte. L'équipe chargée du traitement procède à une investigation proportionnée à la nature et à la gravité des faits allégués, en respectant les principes de confidentialité, d'impartialité, de présomption de bonne foi et de protection contre les représailles. Pour les plaintes sensibles, notamment celles relatives aux VBG/EAS/HS, à l'exploitation ou aux abus sexuels, au harcèlement, à la corruption ou aux représailles, le traitement suit les protocoles spécifiques applicables et l'identité de la personne concernée n'est pas recherchée.
4. Décision et clôture	La décision de traitement est documentée dans le dossier de la plainte, même lorsque son auteur demeure inconnu. La plainte peut être clôturée lorsque les vérifications sont achevées, que les mesures correctives appropriées ont été prises ou que les éléments disponibles ne permettent pas de poursuivre raisonnablement l'investigation. Pour une plainte anonyme, la clôture ne peut pas être subordonnée à la confirmation ou à la satisfaction du plaignant. Le dossier précise le motif de clôture, les mesures prises et, le cas échéant, les recommandations formulées. Lorsque le plaignant anonyme a utilisé un canal permettant un retour indirect — par exemple un code, une boîte à plaintes ou une plateforme — les résultats généraux du traitement peuvent être rendus accessibles par ce même canal, dans le respect de la confidentialité.

Source : Consultant, juillet 2026

Pour faciliter le suivi des plaintes anonymes, le MGP peut mettre en place un système de code de suivi : lors du dépôt de la plainte, le plaignant reçoit ou crée un code de référence lui permettant de vérifier ultérieurement l'état d'avancement de sa plainte sans révéler son identité. Ce système est particulièrement pertinent lorsque les plaintes sont déposées par

téléphone, SMS, plateforme numérique ou boîte à plaintes. Les informations publiées ou communiquées dans le cadre du suivi doivent rester suffisamment générales pour ne pas permettre l'identification du plaignant ou des personnes impliquées.

Conformément à la NES10, l'anonymat ne doit pas constituer un motif d'irrecevabilité. En revanche, lorsque la plainte ne contient aucun élément vérifiable et qu'aucune investigation raisonnable n'est possible, le dossier peut être classé avec une justification documentée, tout en conservant la plainte dans les statistiques du MGP. Cela permet d'éviter que les plaintes anonymes « disparaissent » des systèmes de suivi et garantit leur prise en compte dans l'analyse périodique des tendances et risques du projet.

Le tableau 13 présente le récapitulatif du processus de gestion des plaintes non sensibles du projet.

Tableau 13 : Synthèse du processus de gestion des plaintes non sensibles

ETAPE	CONTENU DES ETAPES	DELAI	RESPONSABLE
Réception et enregistrement de la plainte (REP)	- Accueillir le/les plaignants - Remplir la fiche de plainte en ligne - Transmettre la plainte au SDS - Enregistrer la plainte dans le registre	Sans délai	Points focaux communaux et SDS
Évaluation de la recevabilité de la plainte	- Identifier la nature de la plainte - Vérifier la non-sensibilité et la recevabilité de la plainte	Sans délai	SDS
Accusé de réception (AR)	- Notifier la réception de la plainte au plaignant en précisant sa recevabilité	24 heures ouvrables	
Examen préalable de la plainte (EP)	- Collecter et vérifier les preuves et témoignages pertinents - Recueillir les besoins du plaignant en matière de solutions - Estimer la nécessité de faire une enquête approfondie - Examen de la plainte par le CNGP - Proposition de solutions	48 heures ouvrables après l'AR	SDS et Points focaux communaux (Comité ad'hoc au besoin) CNGP
Validation des propositions de traitement	- Evaluer la faisabilité des propositions du CNGP - Transmettre son avis	48 heures ouvrables après l'EP	UGP
Réponse au plaignant avec enquête approfondie	- Mettre en place une équipe d'enquêteurs (Comité ad'hoc) - Visiter le site, observer la situation en détails, rencontrer et négocier avec le plaignant des solutions équilibrées - Rédiger et signer le procès-verbal des négociations par toutes les parties - Faire valider le PV par l'UGP et notifier par courrier/courriel les solutions proposées au plaignant - Rester très attentif au ressenti du plaignant	10 jours ouvrables après la REP	Equipe d'enquêteurs (Comité ad'hoc) CNGPR

Démarrage de l'action corrective retenue	-Recevoir l'accusé de réception du plaignant suite à la notification formelle des solutions -Mettre à la disposition du CNGP les moyens matériels et financiers nécessaires -Démarrer l'action corrective	2 jours après l'avis favorable du plaignant	UGP CNGPR
Mise en œuvre, suivi des mesures convenues et clôture de la plainte	-Mettre en œuvre les solutions -Suivre la mise en œuvre et l'efficacité des solutions -Rédiger et signer le procès-verbal de clôture de la plainte par toutes les parties -Archiver le dossier de la plainte	60 jours maximum après l'avis favorable du plaignant	CNGP et Points focaux communaux

Source : Consultant, juillet 2026

6.3. Traitement des Plaintes sensibles

Les plaintes sensibles sont celles liées aux cas de Violences Basées sur le Genre, d'Exploitation, d'Abus Sexuels et de Harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS). Le MGP prévoit une autre voie de saisine de traitement et de gestion desdites plaintes.

En assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles de la part de l'organisation, il est possible de garantir aux personnes plaignantes un certain degré de confiance et de protection.

✓ Dispositif organisationnel et institutionnel de gestion des plaintes sensibles

Tout comme la précédente voie, il est important que les bénéficiaires finaux, directs ou indirects soient éduqués et sensibilisés à comment saisir la partie sensible du MGP.

Avant le démarrage des activités du WEDAF, pour une meilleure gestion des plaintes sensibles, il est recommandé de réaliser la cartographie des services de prises en charge des VBG sur toute la zone d'intervention du projet, à savoir :

- services de prise en charge de qualité sur le plan sanitaire ;
- services psychosociaux de qualité (Guichet Unique de Protection Sociale) ;
- services juridiques (para juristes) ;
- services de la police républicaine.

Ces services identifiés entreront en partenariat avec le projet à travers un **protocole d'accord de collaboration**.

Le projet sollicitera auprès du MASM (le Ministère de la Famille et de l'Action Sociale) et de ses structures départementales déconcentrées des **points focaux VBG/EAS/HS**. Ces points focaux seront formés par le/la SDSG et spécialiste VBG du WEDAF sur les principes directeurs des VBG afin de recevoir et orienter les survivants (es) de VBG/EAS/HS et ou plaignants(es) conformément aux standards internationaux.

Le/la spécialiste VBG s'appuiera sur les structures déconcentrées du MFAS, notamment les GUPS, pour organiser des séances de sensibilisation sur cette catégorie de plaintes et informer les bénéficiaires des activités du WEDAF au niveau local, des dispositions prises par le projet en matière de sauvegarde sociale. Les lieux de réception des plaintes ainsi que les démarches à mener en vue de garantir la confidentialité de tout le processus seront largement diffusés auprès des bénéficiaires. Les points focaux au niveau des mairies, du volet non sensible du MGP, seront également associés à ces différentes séances pour leur permettre de savoir à qui référer ce genre de plaintes au cas où ils en recevront.

Les indications sur les structures de prise en charge des VBG seront affichées dans toutes les Communes et les lieux d'exécution des activités du projet. Ainsi, la sécurité et l'accès aux soins de première nécessité, priorité pour la Banque mondiale, étant acquis, tous les acteurs intervenant sur la gestion des plaintes sensibles devront agir selon l'approche centrée sur les survivants (es) (« survivor-based approach ») et donc dans le strict respect des principes de confidentialité, de sécurité, de respect et de non-discrimination.

Un comité d'éthique du projet sera installé, par **note de service** du (de la) Coordonnateur/trice du WEDAF, pour vérifier si les plaintes sont liées au projet et prendre les dispositions en vue de garantir aux survivants(tes) l'obtention de la meilleure réponse. Le Comité d'Éthique ne constitue pas une instance d'investigation des faits mais uniquement une instance disciplinaire interne. Ainsi, (i) il n'interroge pas la survivante dans le cadre d'une procédure d'investigation ; (ii) il se prononce uniquement sur le lien avec le projet et les mesures disciplinaires sur la base des informations transmises par le Consultant VBG avec le consentement de la survivante ; (iii) aucune médiation ou conciliation entre la survivante et l'auteur présumé n'est organisée dans ce cadre.

Il sera composé du (de) :

- (la) Coordonnateur (trice) du WEDAF ;
- point focal VBG communal du MFAS pour le projet (au sein du GUPS de la zone concernée) ;
- (la) Spécialiste en Développement Social et Genre de l'UGP ;
- (la) Consultant(e) en VBG de l'UGP ;
- un(e) représentant(e) de l'Institut National de la Femme (INF) .

Les plaintes sensibles doivent s'enregistrer et être traitées selon le mécanisme décrit ci-dessous.

✓ **Réception et traitement des plaintes sensibles**

Les survivants(tes) ou leurs parents peuvent déposer des plaintes orales ou téléphoniques auprès :

- des points focaux communaux VBG du MFAS pour le projet (au sein des GUPS) ;
- du (de la) Spécialiste en Développement Social et Genre de l'UGP ;
- du (de la) Consultant(e) en VBG de l'UGP ;
- (directement) des structures de prise en charge (Guichet Unique de Protection Sociale, centre de santé, para-juristes, commissariat).

Au cas où la plainte est faite de façon anonyme, il est important pour le/la plaignant(e) de donner le maximum d'informations afin de faciliter les investigations sans que l'on ait besoin de revenir vers elle/lui.

Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres, en agissant de bonne foi, ou qui a coopéré dans le cadre d'une investigation sur des actes liés aux EAS/HS/VBG/ bénéficiera de la protection si nécessaire.

Par ailleurs, les survivants(es) des VBG ne doivent pas aller vers les autorités politico-administratives de la zone. Un accent particulier sera mis sur cet aspect au cours des séances de sensibilisation afin d'informer tous les bénéficiaires des activités du WEDAF du fait que la

procédure de gestion des plaintes sensibles est très différente de celle des plaintes non sensibles.

✓ **Délai et feedback à la suite des plaintes**

Après enregistrement de la plainte, en toute confidentialité, le Comité Ethique peut recourir à une vérification du lien entre la plainte et le WEDAF (l'auteur présumé est-il un membre du personnel ou un travailleur du projet ?). Il n'établira pas l'innocence ou la culpabilité mais donnera la base pour la mise en œuvre des sanctions décrites dans le code de conduite que le travailleur a signé.

Le Comité Ethique, après ce tri, fera une communication à l'endroit de la victime dans les 72 h ouvrables suivants la dénonciation, sur la suite donnée à la plainte : référencement vers les services de prise en charge (immédiat/24h), premier contact avec la survivante (48 h max), notification à l'UGP (24 h), notification à la Banque mondiale si incident grave (24 h conformément à l'ESCP).

Cette suite doit pouvoir éclairer la victime sur notamment :

- le caractère fondé ou non fondé de sa plainte ;
- les actions menées par l'UGP ;
- la transmission ou non du dossier aux autorités judiciaires pour enquête.

Cette communication se fera par l'entremise des agents du MFAS (points focaux déconcentrés) qui faciliteront le processus afin de réduire les risques de représailles ou d'intimidation. Toute communication relative à une plainte sensible doit être faite de manière confidentielle et sécurisée⁵ avec le consentement éclairé des plaignant(e)s et/ou des survivant(e)s.

✓ **Prise en charge des survivants(es) des plaintes sensibles**

Les plaintes liées à l'exploitation ou l'abus sexuel et au harcèlement sexuel ne nécessitent pas une enquête avant la prise en charge des survivant(e)s. Cette prise en charge doit être sans l'intervention des comités installés pour la gestion des plaintes. Ils se rapprocheront des services de prise en charge pour des soins adéquats.

Comme signaler plus haut, les prestations liées aux VBG/EAS/HS données par les centres de prise en charge seront payées par le projet. Ces traitements se feront directement avec les centres de prestations de services cartographiées qui ont accepté gérer ces allégations et qui ont signé un protocole d'accord avec l'UGP-WEDAF.

✓ **Mesures disciplinaires**

Dans le cas où les vérifications faites par le comité éthique confirment que les allégations de VBG/EAS/HS sont avérées, cela implique qu'il y a eu manquement au code de bonne conduite (conforme aux lois et règlements nationaux) signé par la personne impliquée. Aussi les mesures disciplinaires suivantes, sans préjudice des mesures juridiques, seront prises par le projet :

- la suspension de la relation de travail (sans solde), pour une période minimale d'un mois et une période maximale de six mois ; ou

⁵ Aucune mention relative au sujet sensible ne sera mentionnée tant dans l'objet que dans le corps de la correspondance

- le licenciement sans préavis pour faute lourde.

En plus de ces sanctions, la juridiction béninoise sanctionne avec la dernière rigueur les faits de VBG/EAS/HS « tolérance zéro ». Le dossier sera transmis aux autorités compétentes pour que la justice soit faite et cela après le consentement éclairé du/de la survivant(e) et/ou sa famille.

A la différence, des plaintes non sensibles où la gestion à l'amiable est souhaitée, les auteurs des plaintes sensibles peuvent et doivent aller devant les juridictions compétentes en conformité avec les exigences du cadre légal Béninois.

✓ **Archivage des données liées au cas de EAS/HS/VBG**

Il est mis en place un système normalisé de recueil des données au niveau du Consultant VBG de l'UGP pour assurer le respect de la sécurité et de l'éthique dans le traitement des informations des dossiers en rapport avec les VBG. Ces dossiers seront archivés en lieu sûr pour garantir leur confidentialité (armoires avec clefs et mot de passe sur les documents numériques avec un accès limité).

La cartographie des services de prise en charge disponibles dans les principales zones d'intervention du projet est en annexe 11 du MGP.

6.4. Mécanisme d'appel interne

En cas d'insatisfaction quant à la décision rendue dans le cadre du MGP pour les plaintes sensibles et non sensibles, le plaignant peut introduire un recours au Comité de Pilotage du WEDAF, instance de gouvernance supérieure, afin de garantir un examen indépendant et impartial, qui procède à un réexamen du dossier en s'appuyant sur des membres n'ayant pas participé à l'instruction initiale.

Ce recours doit être introduit dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la notification de la décision.

Si le désaccord persiste à l'issue du recours interne, le plaignant conserve le droit de saisir les juridictions nationales compétentes, conformément au cadre juridique en vigueur au Bénin. Tout plaignant peut à tout moment saisir les juridictions compétentes. L'utilisation du MGP ne suspend pas les délais légaux de recours. Le règlement amiable et le recours judiciaire sont des voies distinctes et non exclusives.

7. COMMUNICATION ET DIFFUSION DU MECANISME

Un système de gestion des plaintes n'est utile que si les usagers potentiels, en tant qu'utilisateurs, en sont informés, notamment sur le cadre organique, leurs droits, les procédures de dépôt et de résolutions des plaintes. Une fois approuvé, l'UGP-WEDAF veillera à la large diffusion du MGP.

A cet égard, les informations essentielles sur le MGP seront mises à la disposition des communautés bénéficiaires et autres parties prenantes. Celles-ci seront communiquées de façon claire et sous une forme appropriée au groupe d'usagers visé. Les différents lieux de dépôt des plaintes ou réclamations et la procédure à suivre seront connus par les parties prenantes. Des messages clés sur le MGP seront diffusés périodiquement à travers les radios communautaires. Les différents messages contribueront à renforcer la confiance, favoriser l'appropriation du mécanisme par les communautés et encourager leur participation. De même, une plus grande transparence et un meilleur partage d'informations peuvent servir à renforcer la redevabilité entre le WEDAF et ses principales parties prenantes.

Il est essentiel de faire comprendre aux parties prenantes qu'elles ont le droit de porter plainte et que toutes les plaintes seront traitées d'une manière juste, efficace et le plus simplement possible. Le tableau suivant présente le plan de communication sur le MGP.

Tableau 14 : Organisation des renforcements de capacité des acteurs concernés et de communication sur le MGP

Quoi communiquer ?	Quand ?	A qui ?	Par qui ?
Clarification des concepts clés du MGP (plainte valable, plainte sensible et non sensibles, etc.)	Avant le démarrage des travaux	Parties prenantes et pour les animateurs des radios de proximité	UGP-WEDAF
Etapas de mise en œuvre du mécanisme de gestion de plaintes	Avant le démarrage des travaux	Parties prenantes Radios de proximité	UGP-WEDAF
Résolution des plaintes et recours, rapportage et archivage, Suivi-évaluation du MGP	Avant le démarrage, pendant et après les travaux	Parties prenantes Radio de proximité Comité de gestion de Plaintes Comité d'éthique	UGP-WEDAF SDSG Spécialiste VBG
Information et sensibilisation sur le MGP en français	Continue (Avant et pendant les travaux)	Radios de proximité Communautés bénéficiaires des enquêtes	Points focaux des Mairies, Radios de proximité
Information et sensibilisation sur le MGP en français et en langues locales ; Lieux où déposer les plaintes, Coordonnées des personnes à contacter			

Source : Consultant, juillet 2026

Pour garantir l'accessibilité réelle du mécanisme dans les Communes d'intervention du WEDAF, il est proposé un maillage territorial des langues nationales parlées couramment selon les données et informations recueillies. Le Bénin est fortement plurilingue : le RGPH montre notamment la dispersion du fon dans les douze (12) départements, tandis que le yoruba, l'adja, le bariba et d'autres langues ont également une forte mobilité territoriale.

Le tableau 15 présente les langues locales de communication du MGP.

Tableau 15 : Langues locales pour la diffusion du plan de communication

Département	Langue principale	Langues secondaires	Langue des supports MGP	Interprète requis
Alibori	Bariba/Dendi	Dendi, Fulfulde, Mokollé	Bariba + français	Oui
Atacora	Ditammari	Waama, Biali	Ditammari + français	Oui
Atlantique	Fon	Aïzo, Goun, Yoruba	Fon + français	Oui
Borgou	Bariba/Baatonu	Dendi, Fulfulde, Yoruba	Bariba + Dendi	Oui
Collines	Idaasha/Mahi	Fon, Yoruba	Idaasha + Mahi	Oui
Couffo	Adja	Fon	Adja + français	Oui
Donga	Yom/Dendi	Bariba, Fulfulde	Yom + Dendi	Oui
Littoral	Fon/Goun	Yoruba, Mina	Fon + Goun + français	Oui
Mono	Mina	Ouatchi, Fon, Pédah,	Adja + français	Oui
Ouémé	Goun/Yoruba	Fon, Wémè	Goun + Yoruba	Oui
Plateau	Yoruba/Nago	Fon, Goun	Yoruba + français	Oui
Zou	Fon	Mahi, Yoruba	Fon + français	Oui

Source des données : RGPH 4, INStAD et recherche documentaire, juillet – août 2026

Cette grille est un plan d'accessibilité linguistique du mécanisme, en cohérence avec l'esprit de la NES10 sur l'information et l'engagement inclusifs.

8. SUIVI DE L'EFFICACITE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le suivi de l'efficacité du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du WEDAF constitue une composante essentielle de sa gouvernance. Il ne s'agit pas uniquement de comptabiliser les plaintes reçues, mais d'évaluer la capacité du mécanisme à répondre de manière diligente, équitable et transparente aux préoccupations des parties prenantes.

Ce suivi permet d'apprécier le niveau d'accessibilité du mécanisme, la qualité des réponses apportées, le respect des délais, ainsi que la contribution du MGP à l'amélioration continue des performances institutionnelles du programme. Il participe également à la gestion proactive des risques environnementaux et sociaux, conformément aux exigences du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale.

La responsabilité opérationnelle du suivi est assurée par le Spécialiste en Développement Social et Genre (Point Focal MGP), en collaboration avec le(la) Coordonnateur(trice). Les résultats seront examinés périodiquement par le CNGP et, pour les plaintes sensibles, par le Comité Éthique.

8.1. Indicateurs de performance du MGP

L'évaluation de l'efficacité du mécanisme repose sur un ensemble d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs permettant d'apprécier à la fois la performance opérationnelle et la perception des usagers. Ces indicateurs permettent de détecter les dysfonctionnements éventuels, notamment un volume excessif de plaintes hors périmètre, des retards de traitement ou une concentration anormale de plaintes dans un domaine spécifique.

Tableau 16 : Indicateurs de performance du MGP

N°	Dimension évaluée	Indicateurs	Fréquence de collecte	Responsable	Valeur cible
A. Sensibilisation, information et accessibilité du MGP					
1	Sensibilisation	Nombre de séances d'information/sensibilisation réalisées sur le MGP	Semestrielle	Spécialiste Communication	≥ 2/an
2	Communication	Nombre de supports d'information produits et diffusés	Semestrielle	Spécialiste Communication	≥ 4/an
3	Information	% de parties prenantes informées de l'existence et du fonctionnement du MGP	Annuelle	UGP-WEDAF	≥ 90 %
4	Accessibilité	Nombre/couverture des canaux de réception des plaintes opérationnels	Trimestrielle	SDSG	100 % des canaux prévus
5	Accessibilité	% de plaintes reçues par canal	Trimestrielle	SDSG	Suivi sans valeur normative
6	Accessibilité	% de groupes vulnérables connaissant au moins un canal de recours	Semestrielle	SDSG / Points focaux	≥ 90 %
7	Visibilité	Taux de consultation/utilisation de la plateforme ou des outils du MGP	Semestrielle	SDSG	Tendance annuelle à la hausse
B. Formation et capacité institutionnelle					
8	Renforcement des capacités	Nombre de sessions de formation organisées sur le MGP	Annuelle	SDSG	≥ 1/an
9	Formation	Nombre d'acteurs formés	Annuelle	SDSG	100 % des acteurs identifiés
10	Couverture	% de structures parties prenantes disposant d'un point focal MGP formé	Annuelle	UGP-WEDAF	100 %
11	Appropriation	Niveau de connaissance du MGP par les points focaux	Annuelle	SDSG	≥ 80 %
C. Réception, enregistrement et accusé de réception					
12	Réception	Nombre total de plaintes reçues	Mensuelle	SDSG	Suivi systématique
13	Enregistrement	% de plaintes correctement enregistrées dans le registre/base de données	Mensuelle	SDSG / Points focaux	100 %
14	Accusé de réception	% de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception	Mensuelle	SDSG / Points focaux	≥ 95 %
15	Classification	% de plaintes correctement catégorisées et orientées	Trimestrielle	SDSG	100 %
16	Pertinence	% de plaintes relevant effectivement du projet	Trimestrielle	SDSG	≥ 90 %
17	Orientation	Taux de plaintes orientées vers une structure compétente lorsqu'elles sont hors périmètre	Trimestrielle	SDSG	100 %
D. Traitement et résolution					
18	Diligence	Délai moyen de traitement des plaintes	Trimestrielle	SDSG	≤ délai prévu par le MGP

19	Respect des délais	% de plaintes traitées dans le délai prescrit	Trimestrielle	CNGP / SDSG	≥ 90 %
20	Efficacité	Taux de résolution des plaintes	Trimestrielle	CNGP	≥ 90 %
21	Clôture	% de plaintes clôturées avec preuve/documentation de clôture	Trimestrielle	SDSG	100 %
22	Recours	% de plaintes ayant fait l'objet d'un recours effectivement traité	Trimestrielle	CNGP	100 %
23	Recours judiciaire	Nombre de plaintes transmises aux juridictions compétentes	Annuelle	UGP / CNGP	Suivi sans valeur normative
E. Qualité, satisfaction et confiance					
24	Satisfaction	% de plaignants satisfaits du processus de traitement	Semestrielle	SDSG	≥ 80 %
25	Transparence	% de plaignants informés de la décision/résolution	Trimestrielle	SDSG / Points focaux	100 %
26	Perception	Niveau de confiance des usagers dans le MGP	Annuelle	SDSG	≥ 80 %
27	Non-représailles	Nombre de cas de représailles liés au dépôt d'une plainte	Trimestrielle	Comité Éthique / SDSG	0 cas
F. Plaintes sensibles et risques spécifiques					
28	Plaintes sensibles	Nombre de plaintes sensibles reçues et traitées	Trimestrielle	Comité Éthique	100 % traitées conformément au protocole
29	Confidentialité	% de plaintes sensibles traitées avec respect de la confidentialité	Trimestrielle	Comité Éthique	100 %
30	VBG/EAS/HS	% de cas EAS/HS orientés vers les services appropriés selon le protocole	Trimestrielle	Point focal VBG / Comité Éthique	100 %
31	Groupes vulnérables	% de plaintes provenant de personnes/groupes vulnérables effectivement prises en charge	Trimestrielle	SDSG	100 %
G. Suivi, reporting et amélioration continue					
32	Base de données	% de dossiers de plaintes régulièrement mis à jour	Mensuelle	SDSG	100 %
33	Reporting	Nombre de rapports de suivi du MGP produits dans les délais	Trimestrielle	SDSG / UGP	100 %
34	Reporting	% de rapports de MGP transmis aux instances concernées dans les délais	Trimestrielle	UGP-WEDAF	100 %
35	Amélioration continue	Nombre de mesures correctives issues de l'analyse des plaintes mises en œuvre	Semestrielle	UGP / SDSG	≥ 80 % des mesures décidées
36	Performance globale	Taux global de performance du MGP	Annuelle	UGP-WEDAF	≥ 85 %

Source : Consultant, juillet 2026

8.2. Outils de suivi et d'analyse

Le suivi du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du WEDAF vise à apprécier la performance du dispositif et à s'assurer du traitement effectif et complet des plaintes reçues dans le cadre du programme. Il intervient après l'enregistrement des plaintes et s'appuie sur l'analyse des informations collectées tout au long du processus de traitement.

A cet effet, les données issues de la plateforme de gestion des plaintes et des registres d'enregistrement constituent une base d'information permettant d'alimenter les activités de suivi. Toutefois, les registres ne constituent pas en eux-mêmes des outils de suivi, mais plutôt des sources de données servant à l'analyse de la performance du mécanisme.

Le dispositif de suivi du MGP repose ainsi sur plusieurs outils complémentaires permettant d'assurer la traçabilité, l'analyse et le reporting des plaintes traitées.

Les principaux outils utilisés pour assurer le suivi et l'analyse du fonctionnement du mécanisme sont notamment :

- ⇒ **les fiches de suivi des plaintes**, qui permettent de documenter l'évolution du traitement de chaque plainte depuis sa réception jusqu'à sa résolution ;
- ⇒ **les fiches de clôture des plaintes**, qui consignent les mesures prises, les délais de traitement et l'acceptation ou non de la solution par le plaignant ;
- ⇒ **les tableaux de bord de suivi des plaintes**, élaborés à partir des données collectées sur la plateforme et les registres, afin d'identifier les tendances et les éventuels dysfonctionnements ;
- ⇒ **les canevas de rapportage périodique du MGP**, permettant de produire des rapports mensuels, semestriels ou annuels sur la gestion des plaintes.

Ces outils permettent d'analyser les tendances relatives :

- ✎ au nombre et au type de plaintes reçues ;
- ✎ aux délais de traitement ;
- ✎ aux taux de résolution des plaintes ;
- ✎ à la répartition des plaintes par institution concernée ou par catégorie d'acteurs ;
- ✎ à la gestion des plaintes sensibles.

Cette base permet de générer des tableaux de bord périodiques (tableau 17) facilitant l'analyse des tendances.

Tableau 17 : Tableau de bord synthétique (exemple trimestriel)

Catégorie d'indicateur	Indicateur clé	T1	T2	T3	T4	Observation
Sensibilisation / communication	Nombre d'actions de sensibilisation réalisées sur le MGP					
	Nombre de supports de communication diffusés (affiches, web, médias)					
	Nombre de consultations de la plateforme MGP					

Catégorie d'indicateur	Indicateur clé	T1	T2	T3	T4	Observation
Formation à l'utilisation du MGP	Nombre de sessions de formation organisées					
	Nombre de points focaux et acteurs formés					
	Pourcentage de structures partenaires disposant d'un point focal formé					
Gestion du mécanisme	Nombre total de plaintes reçues					
	Pourcentage de plaintes relevant du WEDAF					
	Taux de plaintes orientées hors périmètre					
	Taux de résolution des plaintes (%)					
	Délai moyen de traitement (jours)					
	Nombre de plaintes sensibles enregistrées					
	Taux de satisfaction des plaignants					

Source : Consultant, juillet 2026

Ce type de tableau permet d'identifier rapidement les tendances, d'anticiper les risques et d'adapter les mesures correctives.

8.3. Analyse qualitative et amélioration continue

Au-delà des statistiques, l'analyse qualitative des plaintes est essentielle. Elle permet d'identifier :

- ⇒ les domaines institutionnels générant des insatisfactions récurrentes ;
- ⇒ les insuffisances dans la communication ;
- ⇒ les problèmes systémiques affectant la qualité des services publics.

Les résultats du suivi seront discutés lors des réunions périodiques du CNGPR et feront l'objet de recommandations formelles adressées à l'UGP. Ces recommandations peuvent porter sur la révision des procédures internes, le renforcement de la communication, l'amélioration du filtrage des plaintes ou le renforcement des capacités des points focaux.

NB : Les plaintes sensibles font l'objet d'un reporting agrégé et anonymisé, afin de préserver la confidentialité tout en permettant une appréciation globale des risques.

Néanmoins, tout incident EAS/HS grave (impliquant notamment du personnel du projet ou un prestataire) doit faire l'objet d'une notification immédiate à la Banque mondiale (dans les 24 heures), distincte du reporting régulier. Cette notification doit être anonymisée et ne pas compromettre la confidentialité de la survivante.

8.4. Évaluation périodique du mécanisme

Afin d'assurer l'efficacité et l'amélioration continue du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), un dispositif d'évaluation périodique de sa mise en œuvre sera mis en place. Cette évaluation vise à apprécier la performance globale du mécanisme, sa conformité aux procédures établies ainsi que son alignement avec les exigences du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale.

L'évaluation de la mise en œuvre du MGP s'appuiera notamment sur **des fiches d'évaluation et d'auto-évaluation du mécanisme**, renseignées par les acteurs impliqués dans sa gestion (points focaux des structures partenaires, membres du Comité de Gestion des Plaintes et Comité Éthique). Ces fiches permettront d'apprécier différents aspects du fonctionnement du mécanisme, notamment l'accessibilité du dispositif, la qualité du traitement des plaintes, le respect des délais et la satisfaction des plaignants.

La périodicité de l'évaluation est définie comme suit :

- ⇒ **une auto-évaluation interne annuelle** du MGP, conduite par l'UGP avec l'appui du Spécialiste en Développement Social et Genre (SDSG) et du Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSE) ;
- ⇒ **des revues périodiques intermédiaires**, intégrées aux rapports de suivi environnemental et social du programme (rapports trimestriels).

Ces évaluations pourront inclure une analyse documentaire des dossiers de plaintes, des entretiens avec les points focaux impliqués dans la gestion des plaintes, ainsi que, lorsque cela est possible, un retour d'expérience des plaignants.

Les conclusions de ces exercices d'évaluation permettront d'identifier les éventuelles difficultés de mise en œuvre, de formuler des recommandations d'amélioration et de renforcer la robustesse, la crédibilité et l'efficacité du MGP.

Ainsi, le suivi et l'évaluation du mécanisme constituent non seulement une exigence de conformité, mais également un outil stratégique de gouvernance permettant au WEDAF d'améliorer en continu ses pratiques et de renforcer la confiance des parties prenantes.

9. OPERATIONNALISATION DU MGP DU WEDAF

L'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du WEDAF s'appuiera sur l'ensemble des dispositions institutionnelles et procédurales définies dans le présent document, tant pour la gestion des plaintes non sensibles que pour celle des plaintes sensibles. Elle visera à assurer la mise en œuvre effective, cohérente et harmonisée du mécanisme au sein de toutes les structures parties prenantes du programme.

Une fois validé par la Banque mondiale et formellement adopté par l'Unité de Gestion du Programme (UGP), le MGP du WEDAF sera publié sur le site internet officiel du Ministère de l'Économie et des Finances (MEF) et de celui du WEDAF, ainsi que sur les plateformes numériques des structures partenaires impliquées dans la mise en œuvre du projet (CDC Bénin, ADPME, etc.). Cette publication visera à garantir la transparence, l'accessibilité et la visibilité du mécanisme auprès du public.

Il sera ensuite partagé avec les bénéficiaires directs (les structures déconcentrées des Ministères sectoriels, les collectivités locales ainsi que les services de prise en charge des VBG) qui seront invités à le publier sur leurs sites internet et à participer à sa bonne mise en œuvre.

Plusieurs séances de sensibilisation et d'information seront organisées pour lever les obstacles qui pourraient empêcher les gens à avoir accès au MGP et en faire un bon usage. Des kakémonos spécifiques au MGP seront confectionnés et postés partout où besoin sera, aussi bien à l'ADPME/CDC Bénin que sur les sites d'intervention des activités du projet.

Les directions départementales des ministères et les collectivités locales avec lesquelles le WEDAF travaille d'habitude seront informées de l'existence du MGP et encouragées à lui remonter les plaintes dont elles auront connaissance, via le point focal communal concerné. Cela viendra renforcer le présent MGP.

Afin de garantir une mise en œuvre effective, harmonisée et conforme aux principes du MGP, tous les membres des comités intervenant dans le traitement des plaintes bénéficieront d'une formation préalable à l'opérationnalisation du mécanisme. Cette formation sera adaptée au niveau de responsabilité des acteurs et portera notamment sur les procédures du MGP, les rôles et responsabilités des membres des comités, la réception et l'enregistrement des plaintes, leur classification, leur traitement, le suivi et la clôture, ainsi que sur les mécanismes de recours et d'escalade.

Une attention particulière sera accordée aux plaintes sensibles relatives à l'Exploitation et aux Abus Sexuels (EAS), au Harcèlement Sexuel (HS) et aux Violences Basées sur le Genre (VBG). Les membres des comités seront formés aux principes de l'approche centrée sur la survivante, notamment la sécurité, la confidentialité, le respect, la dignité, la non-discrimination et le consentement éclairé. Ils seront également sensibilisés aux limites de leur rôle dans la gestion de ces plaintes et à l'obligation de référer les survivantes vers les services spécialisés appropriés, sans procéder eux-mêmes à des investigations susceptibles de porter atteinte à leur sécurité ou à leur dignité.

Le tableau 18 présente le plan de formation et de renforcement des capacités des acteurs du MGP.

Tableau 18 : Plan détaillé de formation des membres des comités du MGP

N°	Niveau / cible	Thèmes de formation à couvrir	Durée	Fréquence	Responsable de l'organisation	Calendrier prévisionnel	Ressources budgétaires indicatives
1	Comités locaux – tous les membres	Présentation du projet et du MGP ; principes de transparence, accessibilité, impartialité et non-discrimination ; rôles et responsabilités des membres ; circuit de traitement des plaintes	1 jour	Formation initiale + rappel annuel	UGP/SDSG, avec appui des experts spécialisés	Avant la mise en œuvre opérationnelle	Salle, supports, restauration, transport, per diem, formateurs
2	Comités locaux – points focaux/plaintes	Procédures détaillées du MGP : réception, enregistrement, accusé de réception, catégorisation, transmission, investigation, résolution, suivi et clôture ; utilisation des formulaires et registres	1 jour	Initiale + recyclage annuel	UGP/SDSG, avec appui des experts spécialisés	Avant la mise en œuvre opérationnelle	Supports et outils MGP, formation pratique, transport/per diem
3	Comités locaux – tous les membres	EAS/HS/VBG et approche centrée sur la survivante : principes directeurs, consentement, sécurité, dignité, non-discrimination, référencement vers les services spécialisés, interdiction de l'investigation des cas sensibles par les membres non spécialisés	1 jour	Initiale + rappel semestriel	UGP/SDSG, Spécialiste VBG, en collaboration avec les structures spécialisées	Avant la mise en œuvre opérationnelle	Honoraires formateur, supports, location salle, transport/per diem
4	Comités locaux – tous les membres	Confidentialité et protection des données : informations sensibles, anonymisation, accès restreint aux dossiers, conservation et transmission sécurisée des informations	½ journée	Initiale + rappel annuel	UGP/SDSG et référent protection des données	Avant la mise en œuvre opérationnelle	Supports, outils de sécurisation des données
5	Comités locaux – tous les membres	Éthique et conduite professionnelle : impartialité, conflits d'intérêts, respect des plaignants, interdiction des représailles, code de conduite, sanctions en cas de manquement	½ journée	Initiale + rappel annuel	UGP/Coordination du projet	Avant la mise en œuvre opérationnelle	Supports, reproduction du code de conduite
6	Comités locaux – membres chargés de l'instruction	Techniques d'analyse et de classification des plaintes ; investigation non sensible ; analyse des causes ; proposition de mesures correctives ; documentation des décisions	1 jour	Initiale + selon les besoins	UGP/SDSG	Avant la mise en œuvre opérationnelle	Formateurs, études de cas, supports, transport/per diem
7	Comité national – membres	Gouvernance du MGP ; supervision des comités locaux ; procédures d'escalade ; traitement des plaintes complexes ;	1 jour	Initiale + annuelle	UGP/Coordonnateur(trice) du WEDAF	Avant la mise en œuvre opérationnelle	Salle, supports, restauration, transport/per diem

		coordination avec les structures compétentes					
8	Comité national – membres	Gestion des plaintes sensibles, notamment EAS/HS/VBG ; approche centrée sur la survivante ; référencement et gestion sécurisée des informations ; limites du rôle du comité	1 jour	Initiale + semestrielle	Expert VBG/structure spécialisée	Avant la mise en œuvre opérationnelle	Honoraires, supports spécialisés, logistique
9	Comité national – membres	Suivi-évaluation du MGP : indicateurs, délais de traitement, taux de résolution, plaintes récurrentes, satisfaction des plaignants, rapports périodiques et mesures d'amélioration	½ journée	Initiale + annuelle	UGP/ Coordonnateur(trice) du WEDAF / SDSG	Avant la mise en œuvre opérationnelle	Supports, outils de reporting
10	Comité national et points focaux locaux	Gestion des plaintes anonymes, plaintes impliquant des membres du comité, conflits d'intérêts, recours et escalade vers le niveau supérieur ou les juridictions compétentes	½ journée	Initiale + annuelle	UGP/ Coordonnateur(trice) du WEDAF / SDSG	Avant la mise en œuvre opérationnelle	Supports et études de cas
11	Tous les comités	Simulation pratique d'un cycle complet de plainte : réception → enregistrement → classification → traitement → résolution → suivi → clôture	1 jour	Formation initiale + exercice annuel	UGP/Expert MGP	2 à 3 semaines avant opérationnalisation	Supports, fiches de simulation, logistique
12	Tous les comités	Recyclage et retour d'expérience : difficultés rencontrées, analyse des plaintes traitées, leçons apprises, mise à jour des procédures et outils	1 jour	Annuelle	UGP/ Coordonnateur(trice) du WEDAF / SDSG	Chaque année avant le début de la nouvelle année opérationnelle	Budget annuel de renforcement des capacités

Source : Consultant, juillet 2026

Le tableau de plan de formation ci-dessus constitue le cadre de référence pour la programmation, la budgétisation, la mise en œuvre et le suivi des activités de renforcement des capacités des acteurs du MGP.

La formation initiale devra être réalisée avant la mise en œuvre opérationnelle du MGP. Des sessions de recyclage seront ensuite organisées au minimum une fois par an et, si nécessaire, à la suite de difficultés majeures constatées dans le fonctionnement du mécanisme, de modifications des procédures ou de l'identification de nouveaux besoins. Une session spécifique de mise à niveau pourra également être organisée à mi-parcours de chaque année opérationnelle.

La responsabilité de l'organisation et du suivi des formations incombe à l'Unité de gestion du projet, à travers le Spécialiste en sauvegardes environnementales et sociales/Spécialiste MGP, en collaboration avec les experts VBG compétents et les structures spécialisées de prise en charge. Les responsables des différents niveaux de comités veilleront à la participation effective de leurs membres et à l'application des connaissances acquises.

Le plan d'action qui suit présente l'ensemble des activités prévues pour une bonne mise en œuvre du présent mécanisme (tableau 19).

Tableau 19 : Plan d'action du MGP

N°	Action à mener	Responsable	Parties impliquées	Coût estimé (FCFA)	Echéance	Hypothèse	Indicateurs
1	ELABORATION DU MGP						
1.1	Soumettre le draft du MGP à l'expert en développement social de la Banque mondiale et intégrer ses observations	Coordonnateur (trice) du WEDAF	Bénéficiaires du projet SDSG/ WEDAF SSEnv/ WEDAF SSES/PGEDS	-	15 août 2026	Priorité est donnée à la finalisation du MGP	Date d'envoi du draft à l'expert en développement social de la Banque
1.2	Organiser un atelier de validation du MGP avec les parties prenantes du WEDAF	Coordonnateur (trice) du WEDAF	Bénéficiaires du projet, Mairies, MFAS, MS, DGPR SDSG/ WEDAF SSEnv/ WEDAF SSES/PGEDS Banque mondiale	1 500 000	31 août 2026	Les TDR de l'atelier à Cotonou sont disponibles et validés par le TTL.	Rapport de l'atelier de validation.
1.3	Obtenir l'approbation de la Banque mondiale sur la version finale du MGP	Coordonnateur (trice) du WEDAF	-	-	10 septembre 2026	Priorité est donnée à la finalisation du MGP	Date d'obtention de l'ANO de la Banque mondiale
2	INSTALLATION DES MEMBRES DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES						
2.1	Elaborer les outils de gestion des plaintes y compris de compte rendu (Formulaire en ligne, Mail dédié, Numéro vert, Registre d'enregistrement, Fiche d'accusé de réception, Fiche de traitement des plaintes, Fiche de résolution des plaintes)	Coordonnateur (trice) du WEDAF	SDSG/ WEDAF SSEnv/ WEDAF SSES/PGEDS	-	15 septembre 2026	Le MGP est approuvé par la Banque mondiale. Expressions des besoins validées par le TTL	Nombre d'outils conçus
2.2	Réaliser la cartographie des services VBG disponibles dans les zones d'intervention du projet et identifier les points focaux déconcentrés	Coordonnateur (trice) du WEDAF	Mairies, MFAS, MS, DGPR INF SDSG/ WEDAF	-	20 septembre 2026	Réaction diligente des administrations partenaires	Cartographie des services VBG partenaires en

			SSEnv/ WEDAF SSES/PGEDS				annexes du MGP actualisé
2.3	Signer un protocole de référencement avec les services de prise en charge VBG (médicaux, psychosociaux, juridiques, policiers)	Coordonnateur (trice) du WEDAF	Mairies, MASM, MS, DGPR SDSG du WEDAF SSES/PGEDS	-	30 septembre 2026	Accord rapide sur les thèmes du protocole	Nombre de protocoles de référencement signés
2.4	Signer les deux (2) notes de service par le Coordonnateur national du projet pour installer les membres du Comité de gestion des plaintes et du Comité éthique	Coordonnateur (trice) du WEDAF	DG/ADPME Mairies, MASM	-	30 septembre 2026	Les points focaux déconcentrés sont formellement identifiés par les structures partenaires (Mairie et MFAS).	Les dates de signature des deux (02) notes de services.
2.5	Renforcer les capacités des membres du Comité de gestion des plaintes et du Comité éthique et organiser les séances de vulgarisation auprès des Parties Prenantes du projet	SDSG du WEDAF SSES/PGEDS	Membres de l'UGP WEDAF Points focaux déconcentrés du MGP	24 000 000	30 avril de chaque année	Les TDR de l'atelier à Cotonou sont disponibles et validés par le TTL.	Rapport de l'atelier de formation
3	DIFFUSION DU MGP ET SENSIBILISATION DES PARTIES PRENANTES						
3.1	Publier le MGP sur les sites nécessaires	Coordonnateur (trice) du WEDAF	Bénéficiaires du projet, Mairies, MFAS, MS, DGPR Médias locaux	-	15 septembre 2026	Les TDR des séances itinérantes sont disponibles et validés par le TTL.	Rapport général des séances itinérantes de sensibilisation
3.2	Vulgariser les outils de gestion des plaintes (conception, impression et installation des supports de communication, des affiches et kakémonos)	Coordonnateur (trice) du WEDAF	Cellule de communication de l'ADPME / CDC Bénin Mairies, MFAS, MS, DGPR Médias locaux	4 800 000	15 septembre 2026		
4.	FONCTIONNEMENT DU MGP						

4.1	Sensibiliser systématiquement les enquêteurs ainsi que les travailleurs du projet sur le MGP (notamment les canaux de dépôts de plaintes sensibles, les délais), le code de conduite et les VBG/EAS/HS en général	SDSG et Consultant VBG du WEDAF	Comité de gestion des plaintes, Comité éthique, les points focaux et les plaignants	PM	Durée du Projet (2026 – 2030)	Prise en charge financière sur les budgets des opérations	Nombre de personnes sensibilisées sur le fonctionnement du MGP
4.2	Réaliser les enquêtes approfondies et suivre la résolution des plaintes	SDSG et Consultant VBG du WEDAF	Comité de gestion des plaintes, Comité éthique, les points focaux et les plaignants	-	Durée du Projet (2026 – 2030)	Prise en charge financière sur le budget de fonctionnement de l'UGP	Nombre de plaintes non sensibles reçues et traitées
4.3	Prendre en charge systématiquement les survivantes de VBG au niveau des services/centres identifiés pour les cas de EAS et HS	Services de prise en charge des survivantes de VBG	Comité éthique du WEDAF SDSG, Consultant VBG	80 000 000	Durée du Projet (2026 – 2030)	Prise en charge financière sur les budgets des opérations Recours à des experts, médiateurs ou avocats	Nombre de plaintes sensibles reçues et traitées
4.4	Produire les rapports trimestriels sur la gestion des plaintes	SDSG et Consultant VBG du WEDAF	Comité de gestion des plaintes, Comité éthique et les points focaux	-	Chaque premier mois de trimestre	Les TDR des séances itinérantes sont disponibles et validés par le TTL.	Rapports trimestriels de mise en œuvre du MGP
TOTAL COUT							

Source : Consultant, juillet 2026

Tableau 20 : Budget de mise en œuvre du MGP

	Activité / Tâches	Responsable	Quantité (sur 5 ans)	Nbre de pers	Coût unitaire (FCFA)	Coût total (FCFA)
1	Organiser un atelier de validation du MGP avec les parties prenantes du WEDAF	Coordonnateur(trice) du WEDAF				1 060 000
1.1	Kits aux participants		1	40	5 000	200 000
1.2	Pause-café aux participants		1	40	5 000	200 000
1.3	Frais de mission de quelques points focaux déconcentrés		1	12	45 000	540 000
1.4	Frais de déplacement de quelques points focaux déconcentrés		1	12	10 000	120 000
2	Publier le MGP sur les sites nécessaires, concevoir et vulgariser les outils de gestion des plaintes	Coordonnateur(trice) du WEDAF				4 800 000
2.1	Conception du formulaire en ligne d'enregistrement des plaintes (1 consultant en informatique)		10	1	180 000	1 800 000
2.2	Conception et impression de l'affiche publicitaire du MGP à vulgariser		300	1	10 000	3 000 000
3	Renforcer les capacités des membres des Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) et du Comité National de Gestion des Plaintes et Recours (CNGPR) et autres acteurs de mise en œuvre du MGP	Coordonnateur(trice) du WEDAF, SDS du WEDAF, Consultant VBG				45 375 000
3.1	Kits aux participants de la formation des membres du CNGPR		5	20	5 000	500 000
3.2	Pause-café aux participants de la formation des membres du CNGPR		5	20	3 000	300 000
3.3	Kits aux participants de la formation des membres des Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP)		5	60	5 000	1 500 000
3.4	Pause-café aux participants de la formation des membres		5	60	3 000	900 000
3.5	Frais de mission des formateurs des séances itinérantes par département		40	10	45 000	18 000 000
3.6	Dotation en carburant pour deux (02) équipes de formateurs		5	3	200 000	3 000 000
3.7	Frais de mission des 77 points focaux communaux vers le centre lieu de leur département respectif		5	77	45 000	17 325 000
3.8	Frais de déplacement des 77 points focaux communaux vers le centre lieu de leur département respectif		5	77	10 000	3 850 000
4	Réaliser les enquêtes approfondies et suivre la résolution des plaintes	SDSG et Consultant VBG du WEDAF				5 800 000

	Activité / Tâches	Responsable	Quantité (sur 5 ans)	Nbre de pers	Coût unitaire (FCFA)	Coût total (FCFA)
4.1	Frais de mission des représentants du CNGPR envoyés en mission (1 par trimestre)		20	2	45 000	1 800 000
4.2	Dotation en carburant pour l'équipe d'investigation		20	1	200 000	4 000 000
5	Ressources pour la résolution des plaintes (mesures de correction/compensation)	SGF du WEDAF				50 000 000
5.1	Forfait		5	1	10 000 000	50 000 000
6	Recours à des experts, médiateurs ou avocats	SGF du WEDAF				50 000 000
6.1	Forfait		5	1	10 000 000	50 000 000
7	Produire les rapports trimestriels sur la gestion des plaintes	SDS et Consultant VBG du WEDAF				0
	TOTAL DES COÛTS					157 035 000

CONCLUSION

Le Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP) l'UGP du WEDAF offre à des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités claires, accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs préoccupations.

Aussi, le système de traitement des plaintes développé dans ce document renseigne successivement sur le contenu d'un mécanisme de gestion de plaintes et d'une bonne plainte, sur les étapes de gestion des plaintes et sur les organes chargés du traitement des plaintes.

Ainsi, la mise en place et l'application effective du présent MGP permettra d'identifier précocement, de proposer et de mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux impacts négatifs des actions du WEDAF, d'améliorer la gouvernance et la performance du projet. De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier à la source, au besoin, les activités ayant un impact négatif sur l'environnement ou la société.

Le contenu de ce MGP est dynamique et peut être amendé en cas d'insuffisances constatées ou d'observations et/ou suggestions venant des différents partenaires y compris les parties prenantes et l'équipe de la Banque mondiale. Le coût total de mise en œuvre du MGP dans le cadre du WEDAF s'élève à cent cinquante-sept millions trente-cinq mille (157 035 000) francs CFA.

L'opérationnalisation du MGP, appuyée par un plan d'action détaillé et un budget estimatif réaliste, permettra de garantir la fonctionnalité effective du mécanisme, sa diffusion auprès des parties prenantes et son intégration durable dans le dispositif institutionnel du projet. Le système de suivi et d'évaluation proposé favorisera une amélioration continue, fondée sur l'analyse des données, la gestion proactive des risques et l'adaptation des procédures.

En définitive, le MGP du WEDAF ne constitue pas seulement un outil de gestion des réclamations ; il représente un instrument stratégique de gouvernance publique, contribuant au renforcement de la confiance entre les institutions et les citoyens, à la prévention des conflits et à l'amélioration de la qualité des services publics soutenus par le programme.

Sa mise en œuvre rigoureuse et son appropriation par l'ensemble des parties prenantes seront déterminantes pour garantir son efficacité, sa crédibilité et sa pérennité.

BIBLIOGRAPHIE

1. Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du WEDAF
2. Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) du WEDAF
3. Document de projet (PAD) et le Manuel d'exécution du WEDAF
4. [2016. « Cadre environnemental et social de la Banque mondiale » ; Banque mondiale, Washington, D.C.] Licence : Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO
5. MGP (Mécanisme de Gestion des Plaintes) du projet PHASAOC (Projet pour l'Harmonisation et l'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre)
6. MGP (Mécanisme de Gestion des Plaintes) du Projet Gbéssoké
7. MGP (Mécanisme de Gestion des Plaintes) du PITN2R (Projet Intégré de Transformation Numérique des Régions Rurales)
8. Mécanisme de Gestion des Réclamations, Suggestions et Plaintes du Projet Centres d'Excellence Africains (CEA) du Programme Budgétaire Enseignement Supérieur au Burkina Faso
9. Décret n°2023-102 du 22 mars 2023 portant approbation des statuts révisés de l'Institut National de la Femme ;
10. Loi n°98-030 portant loi-cadre sur l'environnement en République du Bénin ;
11. Décret n°2001-295 portant création, attributions, organisation et fonctionnement des cellules environnementales au Bénin

ANNEXES

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