

**MINISTRE DE LA CONSTRUCTION
DE LA PATRIE**

.....
SECRETARIAT GENERAL

BURKINA FASO



*La Patrie ou la Mort,
nous Vaincrons*

**PROJET DE MOBILITE ET DE DEVELOPPEMENT URBAIN DES VILLES
SECONDAIRES (PMDUVS)**

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS DU PROJET

Janvier 2026

TABLE DES MATIERES

I.	DEFINITION DES CONCEPTS ET TERMINOLOGIES	4
II.	INTRODUCTION.....	8
III.	DESCRIPTION DU PROJET	10
3.1.	Objectif de développement du projet.....	10
3.2.	Composantes et principales activités du projet.....	10
3.3.	Bénéficiaires du projet.....	12
IV.	OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS.....	12
V.	PRINCIPES D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS...	13
VI.	TYPLOGIE DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS.....	15
6.1.	Plaintes ordinaires ou non-sensibles.....	15
6.2.	Plaintes sensibles	15
VII.	STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS	17
7.1.	Comité de gestion des plaintes au sein de l'UGP	17
7.2.	Comité interne de gestion des plaintes des entreprises prestataires et fournisseurs principaux	18
VIII.	PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS	18
8.1.	Procédures de gestion des plaintes non sensibles	18
8.1.1.	Canaux de transmission des plaintes/réclamations.....	18
8.1.2.	Circuit de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse.....	19
8.1.3.	Règlement et clôture des plaintes	20
8.1.4.	Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage.....	20
8.2.	Procédures de gestion des plaintes sensibles	21
IX.	PLAN D'ACTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS	24
X.	OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS	28
XI.	DISPOSITIF DE SUIVI-EVALUATION.....	28
11.1.	Dispositif de suivi.....	29
11.2.	Dispositif d'évaluation	29
XII.	CONCLUSION	30
XIII.	ANNEXE.....	31

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Composantes et activités du projet.....	10
Tableau 2: Principe directeur du MGP-T.....	13
Tableau 3: Coordonnées des institutions et personnes de références.....	18
Tableau 4: Structures intervenant en matière de EAS/HS/VCE	21
Tableau 5: Actions clés du Plan d’actions du Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs	24

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1: Procès-verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes des travailleurs au sein des entreprises prestataires et fournisseurs principaux	31
Annexe 2 : Formulaire d’enregistrement des plaintes	32
Annexe 3: Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE partie 1 (Fiche d’enregistrement du nom/code et de consentement).....	33
Annexe 4: Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE partie 2 (fiche de consentement et de description des faits).....	34
Annexe 5: Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS/VCE (pour la structure faisant l’examen de la plainte)	36
Annexe 6: Procès-verbal de conciliation	37
Annexe 7: Registre des plaintes	38
Annexe 8: Fiche de suivi des plaintes	38
Annexe 9: Fiche d’évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes des travailleurs.....	39
Annexe 10: Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS/VCE (pour la structure faisant l’examen de la plainte).....	40
Annexe 11: Modèle d’accusé de réception	41
Annexe 12: Formulaire d’enregistrement des plaintes	42
Annexe 13: Formulaire de clôture des plaintes.....	43
Annexe 14: Plan de rédaction du rapport trimestriel de gestion des plaintes des travailleurs	44
Annexe 15: Code de bonne conduite de l’entreprise	45
Annexe 16: Code de bonne conduite du gestionnaire.....	52
Annexe 17: Code de bonne conduite individuel	56
Annexe 18: Indicateurs pour les rapports périodiques.....	61
Annexe 19: Liste des travaux dangereux interdits aux enfants au Burkina Faso	64

SIGLE ET ABRÉVIATION

CCGP	: Comité Communal de Gestion des Plaintes
CVD	: Conseil Villageois de Développement
EAS	: Exploitation et Abus Sexuel
EDI	Elève Déplacé Interne
EPI	: Equipements de Protection Individuelle
ES	: Environnementale et Sociale
FDS	: Forces de Défenses et de Sécurité
HIMO	Haute Intensité de Main-d'œuvre
HS	: Harcèlement Sexuel
IST	: Infections Sexuellement Transmissibles
MEFP	: Ministère de l'Economie, des Finances et de la Prospective
MGP-T	: Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs
MID	Ministère des Infrastructures et du Désenclavement
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OSC	: Organisation de la Société Civile
PAP	: Personne Affectée par le Projet
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation
PDI	: Personnes Déplacées Internes
PGED	: Plan de Gestion des Déchets
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PHSS	: Plan Hygiène Santé Sécurité
PUDTR	: Projet d'Urgence de Développement Territorial et de Résilience
PV	: Procès-Verbal
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG	: Violence Basée sur le Genre
VCE	: Violence Contre les Enfants
VIH	: Virus de l'Immunodéficience Humaine

I. DEFINITION DES CONCEPTS ET TERMINOLOGIES

Les définitions ci-après sont utiles à la compréhension du Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGP-T). Elles sont empruntées aux projets, notamment des Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) du Projet de Mobilité et de Développement Urbain des Villes Secondaires (PMDUVS) au Burkina Faso et le document « Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet d'Urgence de Développement Territorial et de Résilience (PUDTR), du Projet de renforcement de la résilience climatique (HYDROMET) et du Projet Corridor Economique Lomé-Ouagadougou-Niamey (PCE-LON).

Abus sexuel : On entend par « abus sexuel » toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel. (UNFPA, <https://gbvguidelines.org> : *Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4, A-30*).

Agression Sexuelle : activité sexuelle avec une personne non consentante. L'agression sexuelle est une violation de l'intégrité physique et de l'autonomie sexuelle qui recouvre une réalité plus large que le viol, notamment parce qu'elle : a) peut être commise par d'autres moyens que la force ou la violence ; b) n'implique pas nécessairement la pénétration. (*Glossaire des Nations unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5*).

Approche centrée sur les victimes : C'est une approche qui se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les victimes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les victimes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les victimes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la victime et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions. (*Projet de renforcement de la résilience climatique (HYDROMET), 2020*).

Consentement : Fait référence à l'approbation ou à l'assentiment donné volontairement et librement, après mûre réflexion. Pour donner leur consentement, les individus doivent avoir accès à tous informations pertinentes au moment où ils donnent leur consentement, et ils doivent être capables des d'évaluer et de comprendre les conséquences de toute action. Ils doivent être conscients et ont le pouvoir d'exercer leur droit refuser de s'engager dans une action, et ils ne doivent pas se sentir contraint par des considérations financières, la force ou menaces. Un mineur (personne de moins de 18 ans) est considéré comme n'étant pas en mesure de fournir un consentement éclairé. Par conséquent, dans le cadre de ce projet, tout accord à une activité sexuelle par une personne de moins de 18 ans sera considéré comme non consentant, même dans les pays où la législation nationale permet les relations sexuelles à un âge inférieur à 18 ans. En cas d'exploitation sexuelle et abus (EAS) et harcèlement sexuel (HS), obtenir le consentement signifie obtenir la permission des survivant(e)s avant de partager des informations à leur sujet avec d'autres, comme les services de prise en charge. (*Projet Corridor Economique Lomé-Ouagadougou-Niamey (PCE-LON), 2022*)

Conflit : Nous considérons comme conflits, les divergences de points de vue, découlant des logiques et enjeux entre les différents acteurs affectés lors de l'expropriation et/ou de la réinstallation. Il s'agit des situations dans lesquelles deux ou plusieurs parties poursuivent des intentions concurrentes ou adhèrent à des valeurs divergentes, de façon incompatible et de telle sorte qu'elles s'affrontent (négatif) ou, négocient et s'entendent (positif). Dans les deux cas, le Projet doit disposer des mécanismes de médiation sociale et de prévention des conflits. (*Projet de renforcement de la résilience climatique (HYDROMET), 2020*).

Doléance : (Le Larousse) signifie « desiderata - demande - requête - revendications – prétentions, choses que l'on désire, que l'on souhaite, que l'on demande, que l'on attend »..

Fournisseurs principaux : ce sont les fournisseurs qui, sur une base continue, approvisionnent directement le projet en fournitures ou matériaux dont il a besoin pour remplir ses fonctions essentielles. Les fonctions essentielles d'un projet désignent les processus de production et/ou de services indispensables à la réalisation d'une activité spécifique sans laquelle le projet ne peut pas se poursuivre. (*Banque Mondiale : Cadre environnemental et social, Glossaire, page 104*)

Harcèlement sexuel (HS) : Avances sexuelles importunes, demandes de faveurs sexuelles et tout comportement verbal ou physique de nature sexuelle. (Inter-Agency Standing Committee, *Comité permanent interorganisations, 2015, Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire : réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement, annexe3, page 321*).

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au Projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au Projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le Projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. (*NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 8, note d'orientation 26.1*). Les préoccupations d'ordre professionnel diffèrent généralement des questions soulevées par les parties touchées par le projet et d'autres parties prenantes, et appellent par conséquent un mécanisme distinct pour leur gestion. La conception d'un mécanisme de gestion de plaintes d'ordre professionnel s'appuie sur les éléments du mécanisme de gestion des plaintes du projet, mais inclura aussi des mesures définies expressément pour traiter des préoccupations d'ordre professionnel. (*NES n° 2 Note d'orientation /Banque mondiale, version numérique, page 10, paragraphe 21.1*).

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). (*Projet de développement des parcs solaires en Afrique subsaharienne-Phase 1, 2021*).

Plainte résolue : Une plainte qui a été résolue et pour laquelle le plaignant est satisfait du résultat. (*Projet de développement des parcs solaires en Afrique subsaharienne-Phase 1, 2021*)..

Plainte ou grief : Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les Personnes Affectées par le Projet

(PAP) et /ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet. . (*Projet Electrification Rurale de la dorsale nord (PER-DN, 2021)*). Dans le cadre du Projet de Mobilité et de Développement Urbains des Villes Secondaires (PMDUVS), les plaintes regroupent les préoccupations, les doléances, les réclamations, les suggestions, les besoins exprimés par les parties prenantes.

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

Bien qu'il ne soit pas obligatoire d'enregistrer les préoccupations comme des plaintes officielles, elles doivent être consignées dans un système de gestion approprié afin que les tendances qui s'en dégagent puissent être identifiées et traitées pour le cas où elles pourraient dégénérer. (*Projet de développement des parcs solaires en Afrique subsaharienne-Phase 1, 2021*).

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. (*Projet de développement des parcs solaires en Afrique subsaharienne-Phase 1, 2021*).

Rétroactivité ou le retour opportun de l'information (feedback) : 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 des préoccupations des parties prenantes par rapport à l'exécution des activités les concernant. C'est un outil de participation et d'engagement citoyen des parties prenantes qui permet de mesurer le niveau de conformité de l'exécution des mesures convenues. (*Projet Electrification Rurale de la dorsale nord (PER-DN, 2021)*).

Travailleurs communautaires : désignent les membres de la communauté employés ou recrutés pour travailler sur le projet (travailleurs communautaires). Les projets peuvent prévoir le recours à des travailleurs communautaires dans un certain nombre de situations distinctes, y compris lorsque la main-d'œuvre est mise à disposition par la communauté à titre de contribution au projet ou lorsque les projets sont conçus et réalisés dans le but de favoriser le développement de proximité, en offrant un filet de sécurité sociale ou une assistance ciblée dans les situations de fragilité et de conflit. (Note d'orientation à l'intention des emprunteurs (Cadre environnemental et social pour les opérations de FPI : NES no 2 : Emploi et conditions de travail page 14).

Travailleur contractuel : Un « travailleur contractuel » est un travailleur employé ou recruté par un tiers pour effectuer des travaux ou fournir des services se rapportant aux fonctions essentielles du projet, lorsque ce tiers exerce un contrôle sur la nature des tâches, les conditions de travail et le traitement du travailleur du projet. Dans ces circonstances, la relation de travail existe entre le tiers et le travailleur du projet, même lorsque le travailleur du projet exerce en permanence des activités du projet (*CES, NES°2, Banque mondiale, page 32*).

Travailleur direct : Un « travailleur direct » est un travailleur avec lequel l'Emprunteur a signé directement un contrat de travail et sur lequel il exerce un contrôle spécifique, notamment sur la

nature des tâches qu'il effectue, ses conditions de travail et son traitement. Le travailleur est employé ou recruté par l'Emprunteur, rémunéré par l'Emprunteur et agit sur les instructions et sous le contrôle quotidien de l'Emprunteur (*CES, NES°2, Banque mondiale, page 31*).

Travail forcé : Le terme travail « forcé » ou « obligatoire » désigne tout travail ou service exigé d'un individu sous la menace d'une peine quelconque, et pour lequel ledit individu ne s'est pas offert de plein gré. (*Loi n° 028 -2008/AN portant code du travail au Burkina Faso : article 5*).

Violence contre les enfants : La violence contre les enfants recouvre de multiples formes à savoir les violences physiques, psychologiques, sexuelles, négligences. Ces violences ont toutes des conséquences pour les enfants qui en sont victimes et sont toutes punies par la loi. Elles entraînent un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant, sa survie, son développement ou sa dignité dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. La violence est omniprésente dans la société où les enfants grandissent. Elle est intégrée aux normes économiques, culturelles et sociétales dont est pétri l'environnement de l'enfant. (*Organisation Mondiale de la Santé, 2018*).

Violences basées sur le genre (VBG) : « La violence basée sur le genre est un terme regroupant tous les actes infligés à une personne contre son gré. Elle est fondée sur les différences sociales (genre) entre hommes et femmes. Les actes de VBG violent un certain nombre de droits de l'Homme fondamentaux protégés par des textes et des conventions internationales. Un grand nombre, mais pas toutes les formes de VBG sont illégales et considérées comme des actes criminels au regard des législations et politiques nationales. » (*Directives IASC en vue d'interventions contre la violence basée sur le sexe dans les situations de crise humanitaire, 2005, annexe 3 ; page 322*).

II. INTRODUCTION

Le Gouvernement du Burkina Faso bénéficie de l'accompagnement financier et technique de la Banque mondiale pour la mise en œuvre du Projet de Mobilité et de Développement Urbain des Villes Secondaires (PMDUVS). Ce projet vise à améliorer l'accessibilité sûre et résiliente au climat, ainsi que l'accès aux services de base et aux opportunités économiques pour la population, y compris les Personnes Déplacées Internes (PDI), dans des villes secondaires notamment Bobo-Dioulasso, Kaya, et Ouahigouya. Le financement s'élève à 200 millions de dollars US et couvre la période de 2024 à 2029.

Cependant, la mise en œuvre du PMDUVS pourrait entraîner des risques et des impacts environnementaux et sociaux négatifs pour les individus, les groupes de personnes et les communautés locales autour de sa zone d'intervention. Ces risques sociaux négatifs pourraient entraîner des déplacements physiques et/ou économiques involontaires, la perte ou la perturbation des revenus ou des activités de subsistance, ainsi que des restrictions sur l'utilisation des terres.

Conformément aux Normes Environnementales et Sociales (NES) du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, le projet a fait l'objet d'évaluations environnementales notamment le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et les Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO), etc. Ainsi, le projet et ses prestataires et fournisseurs doivent mobiliser les ressources nécessaires pour gérer les travailleurs conformément aux prescriptions du droit national et de la NES n°2 afin de prévenir et de gérer les risques potentiels du projet pendant sa mise en œuvre. Toutefois, il est possible que des plaintes soient exprimées par certains travailleurs concernant le non-respect des ressources nécessaires à mobiliser pour assurer leur santé, leur sécurité et leur bien-être dans leur travail. Par conséquent, l'élaboration d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes des travailleurs est nécessaire pour permettre un recours et un règlement des plaintes. En effet, le Mécanisme de Gestion des Plaintes des travailleurs (MGP-T) constitue une exigence du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES).

Dans le but de prévenir l'apparition de conflits et leurs conséquences entre les travailleurs et leurs employeurs, le Projet de Mobilité et de Développement Urbain des Villes Secondaires (PMDUVS) met en place ce mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs pour fournir un cadre fonctionnel de gestion des plaintes. Ce mécanisme, pour sa mise en œuvre, s'appuiera sur les Comités de Gestion des Plaintes des travailleurs, qui seront chargés d'enregistrer et de traiter toutes les plaintes/griefs/réclamations, les suggestions et les doléances émis par les travailleurs relatifs aux activités du projet.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGP-T) du Projet est basé sur des principes et constitué d'une approche avec des étapes bien décrites.

Le MGP-T est une procédure qui fournit un cadre clair et transparent pour répondre aux préoccupations liées au processus de recrutement et à l'exercice du travail. Cela prend généralement la forme d'une procédure interne de réclamation, suivie d'un examen et d'une

réponse et d'un retour d'information des premiers responsables. Le MGP-T sera accessible à tous les travailleurs directs, les travailleurs contractuels, les employés des principaux fournisseurs, ainsi que les travailleurs communautaires afin de leur permettre de soumettre leurs préoccupations dans l'exercice de leur travail, y compris les procédures de gestion éthique et confidentielle, des réclamations relatives à l'exploitation et abus sexuel/ harcèlement sexuel sur le lieu de travail. Les travailleurs seront informés de l'existence du MGP-T ainsi que des procédures y relatives, dès leur embauche. En outre, des mesures seront mises en place pour protéger ces derniers contre toutes représailles liées au recours au MGP-T. Ce MGP-T est conçu pour répondre rapidement aux préoccupations dans un délai maximal de 15 jours, en utilisant un processus compréhensible et transparent qui fournit une rétroaction en temps opportun aux personnes concernées, dans une langue qu'elles comprennent, et sans aucune rétribution, et il fonctionnera de manière indépendante et objective.

Le Projet mettra en place le MGP-T décrit ci-dessous, pour les travailleurs du Projet conformément à la NES n° 2, et il sera incorporé dans le manuel de procédures du Projet. Le MGP-T sera accessible à tous les employés par différents moyens (écrit, téléphone, médias sociaux, voie orale, etc.). Il convient de souligner que le MGP-T relatif aux relations de travail est différent de celui mis en place pour les autres activités du Projet. Le Projet n'exclut pas l'appel à d'autres moyens de règlements judiciaires ou administratifs qui pourraient être disponibles en vertu de la loi ou de la procédure d'arbitrage existante, ni ne se substituera au mécanisme de règlement des griefs prévu par les conventions collectives. Sur la base de cette description, le Projet devra élaborer un manuel opérationnel du MGP-T assortie d'un plan d'action de mise en œuvre.

Cependant, toutes les dispositions seront prises pour le règlement à l'amiable des différentes plaintes qui surviendront dans le cadre du travail, à l'exception des plaintes sensibles telles que celles liées aux Exploitation et les Abus Sexuels (EAS) aux Harcèlement Sexuel(HS) et aux Violence Contre les Enfants (VCE).

III. DESCRIPTION DU PROJET

Cette partie présente l'objectif du développement, les composantes et activités du projet.

3.1. Objectif de développement du projet

Le projet vise à améliorer l'accessibilité sûre et résiliente au changement climatique aux services de base et aux opportunités économiques de la population, y compris les personnes déplacées de certaines villes secondaires du Burkina Faso. Le projet concernera essentiellement trois (03) villes secondaires du Burkina Faso : Bobo-Dioulasso, Kaya et Ouahigouya.

3.2. Composantes et principales activités du projet

Les principales activités du PMDUVS sont indiquées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1 : Composantes et activités du projet

Composantes	Sous-composantes	Activités
Composante 1 : Services et infrastructures de mobilité urbaine	1.1 Services de mobilité urbaine	• Professionnalisation/organisation des prestataires de services de transport urbain • Assistance technique à la Société de Transport en Commun (SOTRACO) • Activité pilote pour les 2- et 3- roues électriques • Mise en œuvre du plan d'action pour le genre dans les transports
	1.2 Infrastructures de mobilité urbaine	• Réhabilitation et aménagement de voirie urbaine, y compris installations dédiées au transport non motorisé (trottoirs) et des ouvrages connexes. • Construction d'infrastructures pour l'intermodalité (abris bus équipés de système d'information voyageurs et de plaques solaires, parking d'intermodalités) et la logistique du fret urbain (aires de stationnement et parkings) • Construction d'équipements du transport en commun le long de certains itinéraires
	1.3 Sécurité routière	• Digitalisation des bulletins d'accidents de la circulation et assistance technique pour la gestion des données de sécurité routière et l'ingénierie de la sécurité routière • Inspections et audits de sécurité routière et mise en œuvre des recommandations • Sensibilisation de la population, y compris des PDI, à la sécurité routière
Composante 2 : Infrastructures urbaines et services de base	2.1 Infrastructures urbaines et services pour de meilleures conditions de vie	• Aménagement du réseau d'évacuation des eaux pluviales • Réhabilitation et amélioration des espaces verts et publics • Construction et équipement de salles de classes pour les écoles plus équipements de base

Composantes	Sous-composantes	Activités
	2.2 : Infrastructure et services urbains pour des opportunités économiques	• Construction / réhabilitation d'infrastructures économiques (petits marchés, périmètres maraichers, agriculture urbaine, plateformes multifonctionnelles pour les femmes, etc.) • Soutien aux activités génératrices de revenus pour les personnes vulnérables (les PDI, les jeunes et les femmes), y compris le renforcement des capacités et la formation professionnelle
Composante 3 : Renforcement institutionnel et engagement citoyen	3.1 Planification de la mobilité urbaine	• Mise à jour et élaboration de documents de planification urbaine •
	3.2 Urbanisme et aménagement du territoire	• Mise à jour du cadre institutionnel pour l'urbanisme et la gestion de l'utilisation des sols (PCD, POS)
	3.3 Renforcement institutionnel, engagement des citoyens et renforcement des capacités	• Création et opérationnalisation AMGT et AOTU • Amélioration des infrastructures et équipements des autorités locales dont la réhabilitation de la mairie de Kaya • Activités de renforcement des capacités et d'assistance technique
Composante 4 : Gestion de projet	-	• Gestion et suivi de la mise en œuvre du projet • Passation des marchés • Rapportage des activités du projet • Mobilisation des parties prenantes • Mise en œuvre des instruments de sauvegardes environnementales et sociales
Composante 5 : (CERC)	-	

Source : PMDUVS, Décembre 2023

3.3. Bénéficiaires du projet

Les bénéficiaires du projet sont principalement les populations des villes concernées en particulier les Personnes Déplacées Internes (PDI) et les Elèves Déplacés internes (EDI) qui auront un accès amélioré aux services sociaux de base. Le développement du transport en commun urbain, la fluidification du transport bénéficieront aux populations urbaines et péri-urbaines. Le personnel de l'administration des villes concernées, de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) au niveau central et déconcentré dans les domaines de la planification, de la gestion urbaine, bénéficieront des retombées positives du projet par le renforcement de leurs capacités. La création d'emplois à travers la méthode Haute Intensité de Main-d'œuvre (HIMO) bénéficiera à des centaines de jeunes en quête d'emplois. A ces bénéficiaires directs, s'ajoutent les bénéficiaires indirects que sont les prestataires de services (consultants, les entreprises, faitières des transports, des taximen, OSC...).

Les femmes verront leurs capacités accrues dans le domaine des affaires et la littératie financière.

IV.OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS

L'objectif global du présent mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs est de s'assurer que les plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions d'ordre professionnel venant des travailleurs impliqués dans la mise en œuvre du Projet soient promptement reçues, enregistrées, analysées et traitées. Cela permettra de détecter les causes des plaintes et de prendre des actions correctives et/ou préventives afin d'éviter leurs aggravations.

V. PRINCIPES D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS

Les principes fondamentaux suivants seront observés afin d'inspirer la confiance des usagers :

Tableau 2: Principe directeur du MGP-T

Principes	Mesures d'application
Participation	Impliquer les représentants de toutes les parties prenantes concernées.
Sécurité/confidentialité	✓ Protéger l'identité des plaignants si nécessaire ; ✓ Assurer la confidentialité liée aux plaintes ; ✓ Limiter le nombre des personnes ayant accès aux informations sensibles.
Accessibilité	✓ Diffuser largement le mécanisme de gestion des plaintes aux parties prenantes, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ; ✓ Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; ✓ Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes ; ✓ Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au dispositif de gestion des plaintes.
Prévisibilité	✓ Réagir promptement à toutes les plaintes ; ✓ Faire un suivi rapproché des comités de gestion des plaintes ; ✓ Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape.
Impartialité /objectivité/ Neutralité	✓ Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes, ✓ S'assurer qu'aucune personne, ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête, ne participe au traitement de la plainte concernée.
Transparence	Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement.
Présentation de toutes les options aux plaignants	Porter clairement à la connaissance des plaignants les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) territorialement compétent.
Mise en contexte et pertinence	✓ Mettre en place le MGP de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre, ✓ Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes.
Standardisation des procédures	Garantir l'uniformité des étapes de traitement des plaintes afin d'avoir une stabilité et une constance des opérations au quotidien.
Approche centrée sur les survivants pour les cas d'EAS/HS/VCE	Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS/VCE nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la victime dans laquelle les choix, les besoins (sécurité, bien-être, psychologique, etc.) du/de la victime restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la

	victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.
--	--

Source : PMDUVS, Décembre 2023

Spécifiquement en ce qui concerne les travailleurs :

- Les préoccupations d'ordre professionnel diffèrent généralement des questions soulevées par les parties touchées par le projet et d'autres parties prenantes, et appellent par conséquent un mécanisme distinct pour leur gestion. La conception d'un mécanisme de gestion de plaintes d'ordre professionnel s'appuie sur les éléments du mécanisme de gestion des plaintes décrit dans la NES 10 et la Note d'orientation correspondante, mais inclura aussi des mesures définies expressément pour traiter des préoccupations d'ordre professionnel ;

Le mécanisme de gestion des plaintes établi en vertu de la NES 2 ne remplace ou ne supprime pas les dispositions relatives à l'établissement de procédures qui permettent aux travailleurs du projet de signaler des conditions de travail qu'ils estiment dangereuses ou malsaines. Les travailleurs du projet devraient être à même d'exprimer des préoccupations concernant des conditions de travail dangereuses ou malsaines en saisissant le mécanisme de gestion des plaintes ;

- Le projet informe les travailleurs directs et les travailleurs contractuels y compris les stagiaires, respectivement, de la disponibilité de mécanismes de gestion des plaintes et de leur mode de fonctionnement. Les informations pertinentes devraient être mises à disposition tout au long du cycle de vie du projet d'une manière est facile à comprendre et accessible pour les travailleurs, par exemple en les incluant dans les manuels du travailleur, en les plaçant sur les panneaux d'affichage ou en utilisation des modes de communication semblables ;
- Les procédures de gestion de la main-d'œuvre prévoient des mesures raisonnables pour faire en sorte que les travailleurs directs et les travailleurs contractuels ne fassent l'objet d'aucune forme de représailles par suite du dépôt d'une plainte. Ces mesures peuvent consister en outre à garantir la confidentialité des informations ;
- Un mécanisme de gestion des plaintes efficace et approprié fonctionne en toute indépendance et objectivité, informe les travailleurs de mesures prises pour répondre à leurs préoccupations et permet un retour d'informations sur ces mesures, dans les délais fixés par la procédure de gestion des plaintes, et prévoit des actions en recours que les plaignants insatisfaits peuvent engager ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes sera accessible à tous les travailleurs directs et les travailleurs contractuels, eu égard à leurs différentes caractéristiques, par exemple les travailleurs de sexe féminin, les travailleurs migrants ou les travailleurs handicapés. Le cas échéant, on peut envisager d'autoriser que les plaintes soient soumises de façon anonyme et/ou à une personne autre que le supérieur hiérarchique direct.

VI. TYPOLOGIE DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS

La typologie des plaintes dans le cadre du présent MGP-T sont les plaintes et réclamations liées aux activités du Projet. Il s'agit de :

- Plaintes liées au non-paiement des salaires, des indemnités ou frais de missions ;
- Plaintes liées au harcèlement psychologique ou sexuel ;
- Plaintes liées au viol, à l'exploitation et les abus sexuels et aux violences contre les enfants ;
- Plainte liées au maintien du statut de salarié ;
- Plaintes liées aux agressions verbales ou physiques ;
- Plaintes liées aux disparités dans les conditions de travail et salariales ;
- Plainte pour congédiement sans une cause juste et suffisante ;
- Plaintes liées aux surcharges de travail ;
- Plaintes liées aux détournements de fonds ou de biens du projet ;
- Plaintes liées à la mauvaise gouvernance du coordonnateur ou des autres responsables du projet ;
- Plaintes liées aux non-respects des clauses contractuelles ;
- Plaintes liées aux équipements et conditions de travail du personnel ;
- Plaintes liées au recrutement et à la gestion du personnel de l'UGP ;
- Etc.

L'ensemble de ces plaintes peuvent être regroupées en deux catégories : les plaintes ordinaires ou non-sensibles et les plaintes sensibles.

6.1. Plaintes ordinaires ou non-sensibles

Sans être exhaustif, les préoccupations et les plaintes ordinaires ou non-sensibles peuvent comprendre :

- des réclamations concernant les heures de travail non comptabilisées ;
- le manque de compensation pour les heures supplémentaires ;
- les retards / non-paiements des salaires ;
- le non-renouvellement des contrats sur des bases non prévues dans le contrat ;
- la rupture abusive des contrats ;
- l'exploitation abusive par un supérieur hiérarchique ;
- les rixes, injures et intimidations ;
- le rejet de la liberté d'association ;
- Etc.

6.2. Plaintes sensibles

Les plaintes sensibles sont celles liées principalement aux violences basées sur le genre (VBG). Il s'agit en l'occurrence de :

- le viol ;

- le harcèlement sexuel ou moral ;
- les Violences Contre les Enfants ;
- les faveurs sexuelles ;
- les cas de corruption, de concussion et de fraude ;
- l'emploi des mineurs sur les chantiers ou dans les entreprises (personnels de chantier).

Le MGP-T prévoit une Procédure spécifique pour la gestion de ce type de plaintes. Toutefois les plaintes sensibles seront traitées conformément aux dispositions prévues à cet effet dans le MGP des parties prenantes.

VII. STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS

Dans l'optique d'assurer une gestion de proximité des plaintes/réclamations des travailleurs (directs et indirects), le MGP-T du PMDUVS s'appuiera sur un organigramme à deux (02) niveaux de gestion des plaintes comme suit : (i) Niveau 1 : le Comité de gestion des plaintes des travailleurs au niveau national ; (ii) Niveau 2 : les comités de gestion de plaintes des travailleurs au niveau des entreprises prestataires et fournisseurs principaux.

7.1. Comité de gestion des plaintes au sein de l'UGP

Les travailleurs directs (l'équipe de l'UGP chargée de la gestion du Projet, les consultants et prestataires) du projet auront accès au mécanisme de gestion des plaintes par l'UGP. En effet, l'UGP, à travers les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales, s'assurera que les dispositions des Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) sont pleinement respectées et cela inclut également les plaintes. Il sera mis en place un comité interne de gestion des plaintes émises par tout travailleur ou groupe de travailleurs. Ce comité qui sera présidé par le Responsable Administratif et Financier (RAF) du Projet, comprendra les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales du Projet, le spécialiste Genre et EAS/HS/VCE, le Responsable suivi- évaluation. Le comité aura pour rôle de recevoir, enregistrer, trier ou examiner et de traiter les plaintes reçues.

Les travailleurs des entreprises prestataires et fournisseurs principaux auront également accès au mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs à travers l'UGP. En effet, au cas où le tiers qui les emploie ou les engage n'est pas en mesure de mettre à leur disposition un mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs, l'UGP donnera à ces travailleurs l'accès au mécanisme de gestion des plaintes prévu ci-dessus.

L'existence du MGP-T et les modes de saisine seront communiqués aux travailleurs avant le début des travaux. Les mécanismes de gestion des plaintes devront être accessibles à tous les travailleurs des entreprises prestataires et fournisseurs principaux (et de leurs organisations, le cas échéant), afin de prendre en charge les préoccupations professionnelles de ces derniers. Ces travailleurs seront informés de l'existence du mécanisme de gestion des plaintes au moment de l'embauche et des mesures prises pour les protéger contre toutes représailles relatives à son utilisation. L'UGP veillera à faire en sorte que le système de gestion des plaintes soit facilement accessible à tous.

Les détails du mécanisme de règlement des plaintes concernant ces travailleurs sont consignés dans les contrats de travail et seront consignés dans des registres mis à jour et communiqués aux parties prenantes. En outre, lors des séances de négociation des contrats, l'employeur devra porter à la connaissance du travailleur ses droits et obligations, mais également le mécanisme de règlement des différends. La documentation y afférant sera remise à l'agent pour sa référence.

Dans le but de respecter le principe d'accessibilité du MGP-T aux travailleurs des entreprises prestataires et principaux fournisseurs et pour anticiper sur les risques liés aux relations de travail, un comité interne de gestion des plaintes sera installé dans chaque entreprise.

7.2. Comité interne de gestion des plaintes des entreprises prestataires et fournisseurs principaux

En marge du comité de gestion des plaintes de l'UGP pour les travailleurs directs, un comité interne de gestion des plaintes sera installé, au profit des travailleurs, dans chaque entreprise en charge des travaux avant le début des activités. Ce comité comprend le chef du personnel, les spécialistes en charge des questions environnementales et sociales de l'entreprise et un représentant des travailleurs (délégué du personnel si le nombre d'employés l'autorise), la Mission de Contrôle (MdC), le point focal PMDUVS au niveau communal et le Président de comité de gestion des plaintes. Il est présidé par le chef du personnel.

Les plaintes peuvent être déposées individuellement ou collectivement par les travailleurs. Quant aux plaintes sensibles, elles seront traitées conformément aux dispositions prévues à cet effet dans le MGP des parties prenantes.

En dehors du MGP-T proposé par le projet aussi bien pour les travailleurs directs que pour les travailleurs indirects, le plaignant peut avoir recours au dispositif administratif et judiciaire proposé par les pouvoirs publics en cas de non-satisfaction auprès de l'UGP. Il s'agit de l'inspection du travail et du tribunal du travail territorialement compétents. Dans ce cas, le comité de gestion des plaintes des travailleurs de l'UGP à travers son président suivra le dossier du plaignant jusqu'à son dénouement ou résolution.

VIII. PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS

8.1. Procédures de gestion des plaintes non sensibles

8.1.1. Canaux de transmission des plaintes/réclamations

Suivant le principe d'accessibilité et des résultats du diagnostic fait sur le terrain, le mode de dépôt des plaintes auprès des comités de gestion des plaintes travailleurs sera diversifié. Ainsi, pour le dépôt des plaintes, une combinaison de différentes approches sera utilisée comme suit :

- en personne face à face ;
- par personne interposée ;
- par courrier physique transmis à l'adresse : 03 BP 7030 Ouagadougou 03 ;
- par courrier électronique transmis : pmduvs@mgpt.gov.bf;
- par appel téléphonique / plaintes verbales : aux numéros de téléphone disponibles ;
- par contact via le site internet de l'Unité de Gestion du Projet : www.pmdUvs.gov.bf

***N.B.** Une diffusion des adresses utiles à cet effet, sera assurée dans les médias des localités concernées et aussi lors des sessions plénières envisagées pour la diffusion du MGP-T.*

Tableau 3: Coordonnées des institutions et personnes de références

Lieux	Adresses
UGP-PMDUVS	(226) www.pmdUvs.gov.bf ugp@pmdUvs.gov.bf

Lieux	Adresses
Contact Coordonnateur du PMDUVS	Wendgomdé Abel SAWADOGO (226) 70 47 20 30 s.wabel@yahoo.fr
Contact Spécialiste Sauvegarde Environnementale	Sibiri Albert DOULKOM (226) 76 75 98 83 douikom.albert@gmail.com
Contact Spécialiste Développement Social	Souleymane Diobi Gérard BATIONO (226) 70 75 39 23 gerardbationo@yahoo.fr
Contact Consultant VBG	(226)
Contact du chef du personnel	(226)
Contact du ou des Spécialistes en charge des questions environnementales et sociales de l'entreprise	(226)
Contact du délégué des travailleurs (s'il y en a)	(226)

8.1.2. Circuit de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse

Sur la base du diagnostic organisationnel du MGP-T, l'UGP reste l'instance de gestion des plaintes au profit des travailleurs directs et indirects. Ainsi, la réception, l'enregistrement, le traitement et le feedback sur la résolution des plaintes se font auprès de celle-ci.

La plainte doit être adressée en priorité au Responsable Administratif et Financier (RAF) en sa qualité de président du comité de gestion des plaintes. Toutefois, le plaignant peut saisir tout membre de l'UGP. Le membre saisi, a l'obligation de porter l'information au RAF pour toutes fins utiles. Le plaignant est ainsi convié à une rencontre au cours de laquelle il procèdera au remplissage de la fiche de plainte en trois exemplaires. Les destinataires de cette fiche de plainte sont le plaignant lui-même, le comité et l'employeur du plaignant. La plainte est ainsi transmise au président du comité en contrepartie d'un récépissé délivré au plaignant. Dès réception de la plainte, le RAF en sa qualité de président du comité, prend toutes les dispositions pour un règlement à l'amiable de la plainte et en informe le coordonnateur du Projet ; un recours peut être fait au coordonnateur du Projet et à toutes personnes ressources (interne ou externe) susceptibles de contribuer à la résolution de la plainte. Un retour devra être fait par le comité au plaignant sur la résolution de sa plainte dans un délai de sept (07) jours ouvrables au maximum.

Conformément au principe d'accessibilité du MGP-T à tous les travailleurs, particulièrement ceux des prestataires et principaux fournisseurs, les comités internes de gestion des plaintes mise en place au niveau de chaque entreprise engagée dans les travaux se chargeront d'enregistrer et de traiter les plaintes des ouvriers sauf les cas de plaintes sensibles qui doivent

être référer à l'UGP via le Consultant VBG du projet. Cependant, ils rapporteront à l'UGP toutes plaintes résolues ou non.

Dans l'optique d'un règlement à l'amiable des réclamations/plaintes, les travailleurs directs sont encouragés à faire recours MGP-T à travers ses comités de gestion des plaintes. Toutefois, en cas de non-satisfaction auprès du MGP-T proposé par le projet, le travailleur direct et les travailleurs indirects peuvent avoir recours au dispositif administratif et judiciaire proposé par les pouvoirs publics. Il s'agit de l'inspection du travail et du tribunal du travail territorialement compétents

8.1.3. *Règlement et clôture des plaintes*

Ici, il s'agit pour le comité de gestion des plaintes, qu'il soit au niveau de l'entreprise ou au niveau de l'UGP, soit de finaliser les résolutions et de documenter si elles ont été acceptées ou pas et mettre en œuvre les mesures convenues pour la résolution de la plainte.

Une fois qu'une résolution a été proposée par le comité de gestion des plaintes et acceptée par le plaignant, l'étape suivante consistera à la mise en œuvre de la mesure convenue selon les termes de l'accord. Les modalités de règlement doivent faire l'objet d'un accord entre le comité de gestion des plaintes avec le plaignant, l'UGP est associée au suivi de la mise en œuvre de la résolution si la résolution a été obtenue au niveau de l'entreprise. De même, lorsque la résolution de la plainte a été obtenue au niveau de l'UGP, l'entreprise est associée au suivi de la mise en œuvre de la résolution.

Le dossier de plainte sera considéré comme clos et archivé lorsque le plaignant aura signé un document stipulant que le litige ou la réclamation a été entièrement résolue. Il faut alors documenter la résolution satisfaisante et l'acceptation du plaignant.

8.1.4. *Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage*

Sur la base des différentes plaintes qui seront enregistrées et traitées dans le cadre de l'ensemble des activités du Projet, des dossiers individuels seront préparés pour chaque plaignant. Le dossier inclura notamment, les pièces suivantes :

- la fiche d'enregistrement et de résolution de plainte dûment remplie et signée ;
- une copie du PV de résolution stipulant l'acceptation ou la non-acceptation de la résolution par le plaignant ;
- une copie du document d'identité du plaignant ou de la plaignante.

Comme stipulé plus haut, les dossiers des Plaignants seront archivés au quotidien.

S'agissant du dispositif d'archivage des plaintes, le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de trois (03) modules, dont un module sur les plaintes reçues, un module sur le traitement des plaintes et un module sur les plaintes non liés au projet. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les types de plaintes reçues ii) les dates de réception iii) les résolutions trouvées et iv) les dates de feedback au plaignant sur les résolutions v) les acteurs impliqués dans la résolution vi) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Tout comme les fiches individuelles de compensation, les dossiers individuels des plaignants comporteront un numéro d'identification unique. Des rapports de gestion de plaintes seront également élaborés de manière semestrielle par l'UGP. Les dossiers des plaignants seront archivés au niveau du Projet et auprès des entreprises prestataires et fournisseurs principaux concernés pour toutes fins utiles.

8.2. Procédures de gestion des plaintes sensibles

Une procédure spécifique de gestion des plaintes sensibles, notamment les plaintes relatives aux Exploitations et Abus Sexuels, aux Harcèlement Sexuels et aux Violence Contre les Enfants (EAS/HS/VCE), sera mise en place, en vue d'un traitement adapté garantissant la confidentialité. Au regard du fait que le risque EAS/HS/VCE du projet est modéré, un plan d'action de lutte contre les exploitations et abus sexuels et harcèlements sexuels et violence contre les enfants (PA- EAS/HS/VCE) a été élaboré et sera implémenté au sein de l'UGP et des entreprises prestataires et fournisseurs principaux. Cependant, l'étape primordiale dans la mise en œuvre du Plan d'action EAS/HS/VCE est de disposer d'une cartographie et d'une évaluation des services pouvant intervenir en appui en cas d'EAS/HS/VCE. Lors de la collecte de données sur le terrain par le consultant en charge de l'élaboration des documents cadres du projet, plusieurs structures intervenant en matière de EAS/HS/VCE, ont été identifiées dans chacune des zones d'intervention du projet (Cf. tableau 4)

Cette cartographie des services de prise en charge (santé, sécurité, appui/conseils, etc.) des cas de EAS/HS/VCE de la zone d'influence du projet sera réalisée suivie d'une évaluation des capacités. Un programme de renforcement des capacités sera préparé et exécuté pour permettre à ces prestataires de services de prise en charge des cas de EAS/HS/VCE de jouer efficacement leurs rôles et responsabilités dans le cadre de la mise en œuvre du projet. Parmi ces prestataires de service EAS/HS/VCE, un seul sera recruté par localité d'intervention du projet sur la base de son l'expérience en matière de de prise en charge des cas de EAS/HS/VCE. L'UGP assurera la supervision des procédures de gestion de plaintes relatives au cas de EAS/HS/VCE à travers le Spécialiste Genre et EAS/HS/VCE.

Tableau 4: Structures intervenant en matière de EAS/HS/VCE

Structures dans la commune de Bobo-Dioulasso	• Association MAIA ; • Association pour la sauvegarde et la valorisation de la femme (ASVF), • Association des femmes juristes du Burkina (AFJ/B) ; • Association femmes et vie (AFV) ; • Les Sœurs du Bon Pasteur (SBP) ; • Etc.
Structures dans la commune de Kaya	• Haut-Commissariat des Nations unies pour les Réfugiés (UN-HCR) ; • Agence d'Aide à la Coopération Technique et au Développement (ACTED) ; • International Rescue Committee (IRC) ou Comité international de sauvetage ;

	• Centre d'Études et de Coopération Internationale du Canada (CECI) ; • Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) ; • Fonds des Nations Unies pour la Population (UNFPA) ; • Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (OCHA) ; • Child and Adolescent Survivor Initiative (CASI) ou Initiative pour les enfants et adolescents survivants dans le cadre des VCE ; • Etc ;
Structures dans la commune de Ouahigouya	• Organisation Catholique pour le Développement et la Solidarité (OCADES) ; • Plan International Burkina Faso ; • DRC ; • Terre des hommes (TDH) ; • Tribunal de Grande Instance (TGI) de Ouahigouya ; • Centre Hospitalier Universitaire Régional (CHUR) ; • Marie Stoppes International (MSI) ; • Association des femmes juristes du Burkina Faso (AFJ/BF) ; • Gendarmerie ; • Etc.

Source : PMDUVS, 2023

Pour tout cas EAS/HS/VCE avéré, sera et en cas de consentement de la personne survivante, le spécialiste Genre et EAS/HS/VCE transmettra le dossier au service spécialisé dans un délai de 48 heures, au plus tard, qui se chargera de traiter l'affaire selon l'approche basée sur les besoins des survivants, assurant la confidentialité du traitement des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations sur les EAS/HS/VCE.

Le traitement du dossier se fera sur la base d'un protocole de référencement qui sera élaboré. Ce protocole permettra d'établir un système pour s'assurer que tous les survivants signalant un cas de EAS/HS/VCE, puissent être référés-es, avec leur consentement, vers des services de prise en charge de qualité et suivant des procédures sûres et confidentielles.

Le Projet indiquera la procédure à suivre pour la réception et la gestion des plaintes sensibles, notamment les plaintes liées aux EAS/HS/VCE et aux VCE. La possibilité sera accordée aux travailleurs de faire des dépôts anonymes pour les plaintes qu'ils jugent sensibles. Le Consultant VBG sera le point focal de la gestion des plaintes EAS/HS/VCE et aux VCE au niveau de l'UGP ; ses coordonnées seront communiquées aux usagers pour les dépôts des plaintes anonymes. Un autre point focal peut être choisi, surtout si le spécialiste Genre et EAS/HS/VCE est un homme.

A toutes les étapes du processus de gestion des plaintes liées aux EAS/HS/VCE, le MGP-T doit

garantir la confidentialité liée à la protection des données à caractère personnel. Si un membre du comité venait à divulguer un dossier de plaintes sensibles, il s'expose à des sanctions prévues par la loi. Pour la gestion desdites plaintes, il est possible de recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.

Pour les plaintes sensibles telles que celles liées aux EAS/HS/VCE, un plan d'actions EAS/HS/VCE sera élaboré et mis en œuvre afin de :

- minimiser les risques de survenue de ces cas ;
- prévoir des mesures d'atténuation adéquate ;
- s'assurer que la Banque mondiale soit immédiatement informée de ces plaintes avec les informations suivantes :
 - o date de l'incident ;
 - o date du rapport de l'incident ;
 - o âge/sexe/genre de survivante ;
 - o âge/sexe/employeur de l'auteur présumé, si le survivant/la survivante a déclaré que l'incident était lié au Projet ;
 - o les services offerts et acceptés/reçus par la survivante ;
- permettre que le survivant/la survivante soit immédiatement référée aux services de base (médicale, psychosociale; si possible et si, il/elle le souhaite, aux services légaux);
- assurer la confidentialité et les principes directeurs pour assurer que les procédures soient centrées sur le survivant/ la survivante, sont respectés à toutes les étapes du processus/accompagnement des survivants/ survivantes ;
- s'assurer que le code de bonne conduite est signé et appliqué par tous les travailleurs.

L'approche adoptée doit être basée sur les besoins des survivants, assurant la confidentialité du traitement des cas, la sécurité des survivants, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations sur les EAS/HS/VCE.

IX. PLAN D'ACTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS

L'ensemble des activités à mener dans le cadre de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes au profit des travailleurs a été établi et constitue le plan d'actions suivant.

Tableau 5: Actions clés du Plan d'actions du Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Acteurs associés	Echéances	Source de vérification
Activité 1 : Mise en place des organes de gestion des réclamations et renforcement des capacités des parties prenantes						
1	Constitution, mise en place et opérationnalisation des comités de gestion des plaintes des travailleurs (Prestataires, fournisseurs principaux et UGP)	Comités de gestion des plaintes constitués et installés, disponible et accessibles	Coordonnateur	-Responsable Administratif et Financier -Responsable suivi-évaluation -Spécialiste en sauvegarde environnementale -Spécialiste en Développement social ; -Spécialiste en genre et EAS/HS/VCE ; -Responsable suivi-évaluation	Avant le début des travaux	Arrêté de mise en place PV de constitution et d'installation
2	Formation des membres des comités sur le contenu du MGP-T et sur la spécificité du traitement des plaintes EAS/HS/VCE	Donner les rudiments nécessaires aux membres des comités pour une meilleure prise en main de cet outil de gestion des plaintes.	-Spécialiste en sauvegarde environnementale -Spécialiste en Développement social -Consultant VBG -Chef du personnel de l'entreprise	-Equipe l'UGP PMDUVS -Equipe entreprise -Equipe fournisseur -Autorités locales (délégation spéciale)	Dès la mise en place des comités	Rapport d'activités

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Acteurs associés	Echéances	Source de vérification
3	Communication, information et sensibilisation/formation sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes des travailleurs (MGP-T) à l'endroit du personnel et des communautés notamment pour ce qui est des plaintes EAS/HS/VCE.	Informer et former les différentes parties impliquées dans la mise en œuvre du projet sur le rôle et fonctionnement de ce mécanisme avec un accent particulier sur la gestion des plaintes liées aux EAS/HS/VCE.	-Spécialiste en sauvegarde environnementale -Spécialiste en Développement social -Consultant VBG -Chef du personnel de l'entreprise -Spécialiste en communication du projet	-Assistants en sauvegardes environnementales et sociales	Permanant	Rapports, Affiches, Publication, communiqué, brochures et autres
Activité 2 : Diffusion du manuel, des outils et de la stratégie de gestion des réclamations						
4	Acquisition et dotation des comités d'équipements et de fournitures pour la tenue de réunions des structures, l'enregistrement et le traitement des plaintes (ces kits, composés de registres, de rames de papier, de classeurs de rangement, de stylos, sont destinés aux différents comités locaux qui seront installés dans le cadre du MGP-T).	Rendre opérationnel les comités de gestion des plaintes en les dotant des moyens matériels en quantité et en qualité suffisante afin de leur permettre d'assurer l'enregistrement, l'archivage des traitements des plaintes et la rédaction des rapports.	-Coordonnateur -Spécialiste en passation des marchés	-Responsable Administratif et Financier -Responsable suivi-évaluation -Spécialiste en sauvegarde environnementale -Spécialiste en Développement social - Consultant VBG	Dès la mise en place des comités	PV de réception, Facture d'achat
5	Elaboration/revue des outils de travail nécessaires	Revoir ou élaborer les outils de collecte de données des plaintes	-Spécialiste en sauvegarde environnementale	- Consultant VBG -Spécialiste en suivi-évaluation	Dès la mise en place des comités	TdR

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Acteurs associés	Echéances	Source de vérification
		formulées par les parties prenantes.	-Spécialiste en Développement social -Spécialiste en charge des questions de EAS/HS			
6	Diffusion du MGP-T, spots radiophoniques, affiches, etc. au sein des prestataires, fournisseurs principaux et de l'UGP	S'assurer que les travailleurs de l'UGP, des entreprises et des fournisseurs principaux sont informés de l'existence du mécanisme et peuvent faire valoir leur droit en portant plainte selon les procédures du MGP-T	-Coordonnateur -Spécialiste en communication -Spécialiste en passation des marchés	-Responsable administratif et financier -Spécialiste en sauvegarde environnementale -Spécialiste en Développement social -Spécialiste sécurité	Permanent	TDR Support de communication
Activité 3 : Supervision et Suivi du MGP et Reportage						
7	Missions de supervision, de suivi et évaluation du MGP-T (organisation de missions bimensuelles de suivi dès la mise en place et le fonctionnement des organes du projet).	Suivre et évaluer à tous les niveaux le dispositif de gestion des plaintes.	-Spécialiste en sauvegarde environnementale -Spécialiste en Développement social -Spécialiste sécurité Consultant VBG; - comité de gestion des plaintes	-Responsable administratif et financier -Spécialiste en passation de marchés ; -; -Responsables des ressources humaines d'entreprises, fournisseurs ; -Personnes Ressources	Dès mise en place des organes et de manière permanant	Rapport de suivi-évaluation Rapport de supervision

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Acteurs associés	Echéances	Source de vérification
8	Evaluation des comités de gestion des plaintes des travailleurs.	Evaluer la performance des comités de gestion des plaintes des travailleurs.	-Coordonnateur -Spécialiste en suivi-évaluation	-Equipe l'UGP-PMDUVS -Equipe entreprise -Equipe fournisseur -Autorités locales (délégation spéciale)	Dès la mise en place des organes et de manière bimensuelle	Rapport d'évaluation

Source : PMDUVS, 2024

X. OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES TRAVAILLEURS

L'opérationnalisation du MGP-T consistera au renforcement des capacités des acteurs des comités internes de gestion des plaintes des travailleurs et la mise à leur disposition des kits pour l'enregistrement et la gestion des plaintes en vue d'une appropriation du mécanisme et des outils de gestion des plaintes pour un meilleur fonctionnement. Au préalable, les comités internes de gestion des plaintes des travailleurs seront créés par note administrative¹ du responsable de l'unité (UGP/entreprises prestataires/fournisseurs principaux) et, lorsque la loi le permet, la désignation du représentant du personnel au sein de ces comités internes se fera inclusive et participative.

Le contenu du MGP-T, des outils opérationnels (fiches, registres) et la gestion des cas d'exploitations et abus sexuels, d'harcèlement sexuel et de violence contre les enfants seront les principaux modules dispensés aux membres des comités de gestion des plaintes des travailleurs. Les membres de ces comités outillés, de retour dans leur structure respective, auront la charge de diffuser à l'ensemble des travailleurs les connaissances acquises avec l'accompagnement des spécialistes en charges des sauvegardes.

Toutefois, la diffusion du MGP-T se fera aussi par le biais des canaux officiels de diffusion des informations (spots radiophoniques, affiches, etc.) dans le cadre des activités courantes de l'UGP en matière de diffusion d'information afin que tous les travailleurs en lien avec le projet soient informés de l'existence du MGP-T et de différentes voies de recours dont ils disposent pour faire valoir leurs droits.

Cette opérationnalisation ne peut se faire sans moyens matériels et financiers. Pour cela, des moyens matériels (fiches et registres) et financiers (frais de session, de déplacement et de communication) seront mis à la disposition de chaque comité pour renforcer l'opérationnalité des membres.

XI. DISPOSITIF DE SUIVI-EVALUATION

Le suivi et l'évaluation du MGP-T est un exercice de capitalisation des acquis et d'amélioration des imperfections constatées pendant son fonctionnement. Il vise à faire un examen détaillé de l'ensemble des plaintes et réclamations reçues, réglées ou non dans les délais prévus pour en tirer les leçons. Ainsi, grâce aux fiches d'enregistrement, de suivi et de clôture et les informations enregistrées dans le registre des plaintes, des rapports de suivi-évaluation trimestriel seront élaborés. Ces rapports doivent ressortir les types de plaintes qui reviennent régulièrement, la localisation du plus grand nombre de plaintes et les enseignements à tirer des plaintes reçues. Les CLS et les CCGP seront impliqués dans le système de suivi évaluation. Ils devront transmettre des rapports périodiques du fonctionnement du MGP à l'UGP.

¹ La note administrative doit contenir la création, les attributions, la composition et le fonctionnement du comité

11.1. Dispositif de suivi

La mise en œuvre globale et le suivi du présent MGP-T sont de la responsabilité de l'UGP. A ce titre, elle veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour anticiper sur d'éventuels problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-projets. Une attention particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables. Cependant, le suivi des plaintes est assuré directement par les spécialistes de sauvegarde E&S et le Consultant VBG et Genre du projet. Toutefois, chaque comité sera impliqué dans le système de suivi évaluation. Ils devront transmettre des rapports d'évaluation périodique du fonctionnement du MGP-T à l'UGP.

Le suivi et évaluation interne est assuré par l'UGP avec l'appui du spécialiste en suivi-évaluation du projet en cas de besoin. Les indicateurs de suivi sont les suivants :

- le nombre de campagnes de diffusion du MGP-T ;
- le nombre de campagnes de sensibilisation des travailleurs (entreprises, fournisseurs principaux et UGP) sur le MGP-T dans les zones d'intervention du projet ;
- les types et nombres de formations reçues par les travailleurs sur MGP-T ;
- les types de plaintes enregistrées (plaintes non sensibles et plaintes sensibles dont celles sur les allégations EAS/HS);
- la durée moyenne de traitement des plaintes ;
- le nombre et pourcentage de plaintes reçues désagrégés suivant le sexe ;
- le nombre et pourcentage de plaintes résolues ;
- le nombre et pourcentage de plaintes non résolues ;
- le nombre de plaintes résolues à l'amiable ;
- le nombre de plaintes portées devant l'inspection du travail territorialement compétente ;
- le nombre de plaintes portées devant les juridictions compétentes ;
- le nombre de Procès-Verbaux (PV) de résolutions des réclamations/plaintes.

11.2. Dispositif d'évaluation

L'évaluation du MGP est de s'assurer du respect des principes et valeurs véhiculés par le mécanisme que sont la participation, la sécurité et la confidentialité, l'accessibilité, la prévisibilité, l'impartialité et l'objectivité, la neutralité, la transparence, le devoir de recevabilité, la standardisation des procédures et l'approche centrée sur les survivants pour les cas EAS/HS/VCE. Elle se fera trimestriellement par compilation des informations contenues dans les fiches et registre de renseignement et permettra ainsi de vérifier si les résultats attendus du comité sont atteints, à savoir la manière dont le comité a conduit ses activités, les difficultés rencontrées et les solutions apportées à ces difficultés, la satisfaction de la communauté par rapport au travail du comité, les suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité etc. Elle est assurée directement par les spécialistes en sauvegarde E&S et genre en collaboration avec le Spécialiste en suivi-évaluation du projet avec la contribution des différents comités impliqués dans le système de suivi.

XII. CONCLUSION

La gestion des plaintes des travailleurs aussi bien au sein de l'UGP qu'au sein des entreprises prestataires et fournisseurs principaux est indispensable pour tout projet désireux de mener ses activités dans le strict respect des droits des travailleurs. Pour réussir cela, il faut mettre en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes efficace, c'est-à-dire, inclusif, transparent et accessible à tous les travailleurs intervenant dans la mise en œuvre du projet. Cette efficacité du mécanisme passe aussi par des actions d'information et de communications régulières afin d'éviter les risques de blocage des travaux et autres manifestations collectives des travailleurs contre les activités du projet.

Le présent mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs relatif aux activités du Projet de Mobilité et de Développement Urbain des Villes Secondaires (PMDUVS) se veut un instrument pratique, accessible et fiable, au service des personnes auxquelles il est destiné.

XIII. ANNEXE

Annexe 1: Procès-verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes des travailleurs au sein des entreprises prestataires et fournisseurs principaux

Nom du entreprise prestataire ou fournisseur principal.....

Commune :

Date (jour, mois et année)

Nombre de participants à la séance de désignation des membres du comité :

Hommes : Femmes :

Les préalables :

- Présentation sommaire du Projet PMDUVS
- Présentation du Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs
- Rôles et responsabilités des membres du comité de gestion des plaintes des Travailleurs
- Le profil nécessaire pour les membres dudit comité
- Questions - Réponses

Poste	Profil clef retenu	Nom et prénoms
Président	Chef du personnel de l'entreprise prestataire ou du fournisseur principal	
Secrétaire	Spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale de l'entreprise prestataire ou du fournisseur principal	
Membre 1	Représentant du personnel (préciser son poste de travail ou son profil)	

Ont
signé :

Le président Le représentant du projet PMDUVS

Annexe 2 : Formulaire d'enregistrement des plaintes

Nom de l'entreprise prestataire ou fournisseur principal.....

Date :

Dossier N° (numéro incrémenté)..... Commune.....

1. Informations sur le plaignant

Nom et prénom (s) :

Référence pièce d'identité.....

Age : Sexe..... Statut matrimonial :.....

N° Téléphone :

Lieu de provenance :

Poste de travail ou son profil dans l'entreprise :.....

2. Type de plainte :

Plainte liée au salaire. ...

Plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel. ...

Plainte pour maintien du statut de salarié ...

Plainte pour pratique interdite. ...

Plainte pour disparité dans les conditions de travail. ...

Plainte pour congédiement sans une cause juste et suffisante.

3. Résumé description de la plainte :

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

Nom et prénom (s) de la personne ayant reçu la plainte :

A, le.....

(Signature du point focal) Signature du plaignant

Plainte transmise le..... à.....

Signature de la personne à qui la plainte a été transférée

Annexe 3: Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE partie 1 (Fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)

Formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE (partie²1)

Avant le début de l'entretien, rappelez à la/au plaignant(e) que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et seront traités avec soin. Ces informations ne seront partagées avec le MGP du projet PMDUVS que sur son consentement. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

- 1. Nom du/de la plaignant(e) :**
- 2. Code de la plainte :** (code incrémenté)
- 3. Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) :**
- 4. Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP-T du projet PMDUVS ?**
Oui Non

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

²*Instructions*

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de EAS/HS/VCE lié au projet afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant(e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP-T du projet PMDUVS.

Si la victime n'a pas consenti à être renvoyée auprès du MGP-T, veuillez ajouter la plainte dans la base de données/registre, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.

Annexe 4: Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)

Formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE (partie ³2)

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP du projet PMDUVS. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Partie A :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP du PMDUVS ?

Oui.....Non.....

Si oui, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

Si non, veuillez demander le consentement du (de la) plaignant(e) uniquement pour partager, de façon anonyme, 1) le code de la plainte, 2) le type d'incident rapporté ainsi que la date et la zone de l'incident, 3) le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et 4) l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Expliquer que cette information ne sera utilisée par le projet que dans l'objectif de recueillir des informations sur les risques créés par le projet pour la sécurité et le bien-être des femmes et filles dans leur communauté et de prendre des mesures afin d'atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité du/de la victime, la localisation spécifique, etc., ne sera partagée en dehors du prestataire.

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à partager les données notées ci-dessus ?

Oui.....Non.....

Si oui, veuillez remplir le reste du formulaire ci-dessous.

Si non, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire.

Partie B :

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Incident rapportés par le/la victime

³Instruction :

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de EAS/HS/VCE lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP du projet PMDUVS. Si la victime n'a pas donné son consentement, seule la première partie du formulaire doit être remplie. Ce formulaire doit être archivé à part le formulaire d'enregistrement et les informations saisies dans la base de données des plaintes de EAS/HS/VCE utilisée par le prestataire

Date :
Heure :
Zone :

Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu : Inconnu :

Nom(s) :

Fonction(s), si connue(s) :

Selon le/la plaignant(e), veuillez vérifier si l'auteur présumé est lié au projet :

Oui Non Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu)

Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible :

L'identité des témoins le cas échéant :

Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle (*Prière de préciser si pertinent*) :

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?

Oui *Si possible, identifier qui ?*

Non

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui Non *Si oui, préciser les services reçus :*

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres *Veuillez spécifier : Autres observations pertinentes du prestataire :*

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Annexe 5: Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS/VCE (pour la structure faisant l'examen de la plainte⁴)

Outil de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux EAS/HS/VCE

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

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet : Oui Non Inconnu

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ? Oui Non

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle (*Prière de préciser si pertinent*)

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

Aucun incident de VBG confirmé

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui Non

Compagnie ou autre entité notifié :

Oui *si oui, date de notification :*

Non

Action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable

^{4 4} **Instructions :**

Il faudra adapter les délais et structures mentionnées ici

La structure faisant l'examen de la plainte liée aux EAS/HS/VCE doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de EAS/HS/VCE lié au projet PMDUVS.

Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure doit partager une copie de ce formulaire avec l'Unité de Gestion du projet (UGP), qui à son tour, le transmettra à la Banque mondiale. Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle.

Annexe 6: Procès-verbal de conciliation

Niveau de réconciliation :

Commune.....

L'an deux mil.....et le..... Suite à une plainte déposée
par :Contre
.....Au sujet
de.....

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

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

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

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

... Ont signé :

Le plaignant La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes des travailleurs

Annexe 7: Registre des plaintes

[illegible]

Annexe 8: Fiche de suivi des plaintes

[illegible]

Annexe 9: Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes des travailleurs

Identification :

Commune :

Projet : Composante :

Nombre de membres du comité de gestion des plaintes des travailleurs :
.....

Nombre de membres opérationnels durant la période :

Nombre de plaintes enregistrées :

Nombre de plaintes traitées :

Nombre de plaintes résolues :

Nombre de plaintes non résolues :

Nombre de plaintes réglées au niveau structure :

Nombre de plaintes transmises à l'UGP :

Citez les principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes :

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

.. Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ?

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

Quelle est l'appréciation de la structure sur le travail accompli par le comité ? Justifiez

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

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

.....
.....

Annexe 10: Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS/VCE (pour la structure faisant l'examen de la plainte)

Avant tout propos, il convient de préciser à l'ensemble des acteurs que la structure faisant l'examen de la plainte liée aux EAS/HS/VCE doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de EAS/HS/VCE lié au projet. Ainsi, le remplissage de cette fiche se fera dans les 24 heures après la fin de la vérification de la survenue de l'incident et au maximum dans un délai de huit (8) semaines après la réception de la plainte. La structure doit partager une copie de ce formulaire avec l'Unité de Gestion de projet (UGP), qui à son tour en fera ampliation à la Banque mondiale. Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle.

Outil de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux EAS/HS/VCE

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

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet : Oui ☐ Non ☐ Inconnu ☐

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ? Oui ☐ Non ☐

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle (*Prière de préciser si pertinent*) ☐

Exploitation et abus sexuels ☐

Harcèlement sexuel ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐

Déni de services, ressources ou opportunités ☐

Aucun incident de VBG confirmé ☐

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui ☐ Non ☐

Entreprises contractantes notifiées :

Oui ☐ Non ☐ SI OUI, date de notification :

Action/sanction vérifiée : Oui ☐ Non ☐ Non applicable ☐

NB : A cette fiche doivent être annexés les éléments suivants :

Photos

Témoignages

Description des mesures correctives ou d'atténuation

Annexe 11: Modèle d'accusé de réception

Comité de gestion des plaintes de...

Localité de..... le :.....

Monsieur/Madame.....

Réf de la plainte :.....

Nous accusons réception de votre plainte ci-dessus référencée, reçue le.....par
.....et relative à.....

L'étude de votre dossier a été confiée au comité en charge des plaintes et nous vous contacterons au besoin pour des informations complémentaires. Au regard de la nature de votre plainte, nous vous tiendrons informé de la décision du comité, dans un délai de, à compter de la date de réception de votre plainte.

Le résultat de l'examen de votre plainte donnera lieu à une proposition de résolution qui vous sera présentée pour validation.

Si la proposition de résolution vous satisfait, votre plainte sera alors clôturée. Si la proposition de résolution ne vous satisfait pas, d'autres niveaux de recours vous seront proposés.

Nous voudrions vous rassurer que nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée avec diligence et en toute équité.

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Pour le comité local,

Le Président/Secrétaire

Annexe 12: Formulaire d'enregistrement des plaintes

Date : Dossier N°
Région : Commune Village/Quartier

Informations sur le requérant

Nom et prénom (s) :
Réf document d'identification
Age : Sexe Statut matrimonial :
Profession : N° Téléphone :
Village/Quartier de résidence :
Village/Quartier concerné par la plainte:

Description de la plainte :

Cours résumé de la plainte :

.....
.....

Catégorie de la plainte :

- ☐ Type 1 : demande d'informations ou doléances
☐ Type 2 : Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du Projet
☐ Type 3 : Plaintes liées aux travaux et prestations
☐ Type 4 : Plaintes sensibles

Moyen de communication privilégié

- ☐ Par courrier
☐ Par téléphone
☐ Par courriel
☐ Autre (à préciser)

Solutions préconisées par le requérant :

.....
.....

Nom et prénom (s) de la personne ayant reçu la plainte :

.....

A, le

(Signature du point focal) Signature du requérant

Plainte transmise le à

Signature de la personne à qui la plainte a été transférée

Annexe 13: Formulaire de clôture des plaintes

Date : Dossier N°
Région : Commune Village/Quartier

Informations sur le requérant

Nom et prénom (s) :
Réf document d'identification
Age : Sexe Statut matrimonial :
Profession : N° Téléphone :
Village/Quartier de résidence :
Village/Quartier concerné par la plainte:
Nature de la plainte :
.....

Solutions proposées

.....

Documents de traitement de la plainte

-
-

Raisons de clôture de la réclamation ou de la plainte

Consensus trouvé, requérant satisfait par la solution proposée

Consensus non atteint, engagement d'une procédure judiciaire par le requérant



A, le.....

Signature du requérant Signature du Président du comité

Annexe 14: Plan de rédaction du rapport trimestriel de gestion des plaintes des travailleurs

- I. Introduction
- II. Présentation du projet
- III. Synthèse relative à la gestion des plaintes pendant la période concernée
- IV. Nombre de plaintes enregistrées
- V. Nombre de plaintes reçues par type de canal
- VI. Pourcentage de plaintes fondées
- VII. Délai moyen de traitement
- VIII. Nombre de plaintes traitées dans les délais prévus
- IX. Difficultés rencontrées
- X. Points des actions mises en œuvre
- XI. Conclusion

Annexe 15: Code de bonne conduite de l'entreprise

Le présent code de conduite engage l'entreprise sur les aspects suivants :

Le respect des normes environnementales et sociales et la prévention des violences basées sur le genre (VBG), l'exploitation, l'abus et le harcèlement sexuels (EAS/HS/VCE) et des violences contre les enfants (VCE) ;

La mise-en œuvre des normes ESHS et HST.

L'entreprise, s'engage à s'assurer que le sous projet....., soit mis en œuvre de manière à limiter au minimum tout impact négatif sur l'environnement local, les collectivités et ses travailleurs. Pour ce faire, l'entreprise respectera les normes environnementales, sociales, de santé et de sécurité (ESHS) et veillera à ce que les normes appropriées d'hygiène et de sécurité au travail (HST) soient respectées.

L'entreprise, s'engage également à créer et à maintenir un environnement dans lequel la violence basée sur le genre (VBG), l'EAS/HS/VCE et la violence contre les enfants (VCE) n'aient pas lieu. Elles ne seront tolérées par aucun employé, sous-traitant, fournisseur, associé ou représentant de l'entreprise. Par conséquent, pour s'assurer que toutes les personnes impliquées dans le projet soient conscientes de cet engagement, l'entreprise, s'engage à respecter les principes fondamentaux et les normes minimales de comportement suivants, qui s'appliqueront sans exception à tous les employés, associés et représentants de l'entreprise, y compris les sous-traitants et les fournisseurs. L'entreprise s'engage à faire signer et à faire respecter par chaque employé ses Codes de bonne conduite.

Chapitre I : Généralités

Article 1 : L'entreprise et par conséquent tous les employés, associés, représentants, sous-traitants et les fournisseurs s'engagent à respecter toutes les lois, règles réglementations nationales pertinentes ;

Article 2 : L'entreprise s'engage à élaborer son Plan de gestion environnementale et sociale chantier (PGES/chantier conformément au PGES du sous-projet concerné et mettre intégralement en œuvre son « chantier » (PGES/chantier) ;

Article 3 : L'entreprise s'engage à traiter les femmes, les enfants (personnes de moins de 18ans) et les hommes avec respect, indépendamment de leur race, couleur, langue, religion, opinion politique ou autre, origine nationale, ethnique ou sociale, niveau de richesse, handicap, citoyenneté ou tout autre statut. Les actes de EAS/HS/VCE et de VCE constituent une violation de cet engagement ;

Article 4 : L'entreprise s'assure que les interactions avec les membres de la communauté locale aient lieu dans le respect et en absence de discrimination ;

Article 5 : Du langage et du comportement qui soient avilissants, menaçants, harcelants, injurieux, inappropriés ou provocateurs sur le plan culturel ou sexuel sont interdits parmi tous les employés, associés et représentants de l'entreprise, y compris les sous-traitants et les fournisseurs ;

Article 6 : L'entreprise suivra toutes les instructions de travail raisonnables (y compris celles qui concernent les normes environnementales et sociales).

Article 7 : L'entreprise protégera les biens et veillera à leur bonne utilisation (par exemple, interdire le vol, la négligence ou le gaspillage).

Article 8 : L'entreprise dans l'exercice de ses activités doit privilégier l'harmonie avec les communautés locales des zones d'intervention.

CHAPITRE II – interdictions formelles

Il est formellement interdit au travailleur, sous peine de sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement, sans préjudice des éventuelles poursuites judiciaires par l'autorité publique, de :

- avoir recours à des comportements s'apparentant aux exploitations, abus et harcèlement sexuels. Cela comprend tenir des comportements ou attitudes qui soient déplacés, avilissants, menaçants, harcelants, injurieux, inappropriés ou sexuellement provocateurs, inapproprié sur le plan culturel vis-à-vis des femmes, hommes et des enfants ;
- adopter un comportement ou attitude discriminatoire ;
- enfreindre aux us et coutumes des localités d'accueil du projet ;
- avoir recours aux services de travailleuses du sexe, et ce durant et en dehors les heures de travail ;
- avoir des comportements de violences physiques, verbales et psychologique/affective que ce soit sur le lieu de travail – dans les environs du lieu de travail, ou dans les communautés avoisinantes ;
- attenter volontairement aux biens et intérêts d'autrui ou à l'environnement ;
- commettre des actes de vandalisme ou de vol ;
- refuser de mettre en application les ordres donnés par sa hiérarchie et les procédures internes édictées par la Direction du chantier ;
- faire preuve d'actes de négligence dans le cadre de ses fonctions ou d'imprudences entraînant des dommages ou préjudices à la population, aux biens d'autrui ou de l'Entreprise, à l'environnement, notamment en rapport avec les prescriptions de lutte contre la propagation des IST et du VIH Sida.
- quitter son poste de travail sans autorisation de la Direction du chantier ;
- introduire et diffuser à l'intérieur de l'entreprise des tracts et pétitions ;
- procéder à des affichages non autorisés sous réserve de l'exercice du droit syndical ;
- introduire sans autorisation dans l'entreprise des personnes étrangères au service sous réserve du respect du droit syndical ;
- emporter sans autorisation écrite des objets appartenant à l'entreprise ;
- se livrer à des travaux personnels sur les lieux du travail ;
- introduire dans l'entreprise des marchandises destinées à être vendues pour son propre compte ;
- divulguer tous renseignements ayant trait aux opérations confidentielles dont le Personnel aurait connaissance dans l'exercice de ses fonctions ;
- garer les véhicules de l'Entreprise hors des emplacements prévus à cet effet ;
- consommer de l'alcool, des stupéfiants ou être en état d'ébriété pendant les heures de travail ; entraînant des risques pour la sécurité des riverains, clients, usagers et personnels de chantier ; ainsi que pour la préservation de l'environnement ;
- signer des pièces ou des lettres au nom de l'entreprise sans y être expressément autorisé ;
- conserver des fonds appartenant à l'entreprise ;
- frauder dans le domaine du contrôle de la durée du travail ;
- commettre toute action et comportement contraires à la réglementation et à la jurisprudence du droit du travail ;
- utiliser les matériels et équipements mis à sa disposition à des fins personnelles et emporter sans autorisation écrite des objets appartenant à l'entreprise ;
- fumer en dehors des locaux prévus par l'entreprise à cet effet ;
- détenir ou transporter des armes exception faite des partenaires sécuritaires ;
- transporter à bord des véhicules des personnes étrangères à l'entreprise ou se servir des véhicules de l'entreprise à d'autres fins que celles prévues par l'entreprise ;

- utiliser des matériels électriques, engins, véhicules, machines dangereux sans formation, sans compétence et sans autorisation préalables ;
- provoquer ou subir un accident/incident sans informer dès le retour à la personne responsable ;
- rouler avec un camion présentant une anomalie flagrante de fonctionnement sans le signaler aux personnes responsables et risquer ainsi de provoquer une détérioration plus importante du matériel ou encore un accident.

Chapitre III : hygiène - sante- sécurité - et environnement

Article 9 : L'entreprise veillera à ce que le plan de gestion de l'hygiène et de la sécurité au travail (HST) du sous-projet concerné soit efficacement mis en œuvre par le personnel de l'entreprise, ainsi que par les sous-traitants et les fournisseurs.

Article 10 : L'Entreprise mettra à la disposition du personnel des équipements de protection individuelle (EPI) et les badges tout en veillant à ce que l'affectation des équipements soit faite en adéquation avec la fonction de chaque Employé. Elle les remplacera à chaque fois que de besoin. il ne s'agit nullement pas de dotations uniques.

Article 11 : L'entreprise s'assurera que toutes les personnes sur le chantier portent l'Equipement de Protection Individuel (EPI) approprié comme prescrit, afin de prévenir les accidents évitables et de signaler les conditions ou les pratiques qui posent un risque pour la sécurité des travailleurs et de communautés locales ou qui menacent l'environnement.

Article 12: Les travailleurs doivent être informés et instruits de manière complète et compréhensible des risques professionnels existant sur les lieux de travail et recevoir des instructions adéquates relatives aux moyens disponibles et la conduite à tenir pour les prévenir y compris ceux liés au volet EAS/HS/VCE.

A ce titre, Tout employeur doit organiser une formation pratique et appropriée en matière de sécurité et santé au travail au profit des travailleurs nouvellement embauchés, de ceux qui changent de poste de travail ou de technique de travail et de ceux qui reprennent leur activité après un arrêt de travail d'une durée de plus de six mois.

Article 13: L'entreprise prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs de l'établissement y compris les travailleurs temporaires, les apprentis et les stagiaires.

Il doit notamment prendre les mesures nécessaires pour que les lieux de travail, les machines, les matériels, les substances et les procédés de travail placés sous son contrôle ne présentent pas de risques pour la santé et la sécurité des travailleurs.

Article 14: L'entreprise doit présenter ses travailleurs aux visites médicales et examens prescrits par la législation et la réglementation nationales, notamment les visites médicales d'embauche, périodique, de surveillance spéciale, de reprise de travail, de fin de contrat. Il fournit les services de premiers secours nécessaires, y compris le transfert des membres du personnel blessé à l'hôpital ou dans d'autres lieux appropriés, le cas échéant.

Article 15 : L'employé doit obligatoirement se présenter à son poste muni des équipements qui lui ont été attribués (paire de bottes, combinaison appropriée pour chaque tâche, gant, cache-nez, casque, badge, etc.) ; utiliser les accessoires et vêtements de sécurité mis à sa disposition par l'entreprise, chaque jour travaillé. L'Employé ne peut utiliser pour son intérêt personnel lesdits équipements, lesquels doivent être conservés par lui et utilisés en bon père de famille.

Article 16 : Il est formellement interdit l'abattage des arbres dans le campement et dans les zones environnantes ou dans les zones du projet, que ce soit pour la commercialisation du bois de chauffe, du charbon de bois ou pour les besoins personnels.

Article 17 : Il est formellement interdit de polluer volontairement l'environnement et de faire preuve d'actes de négligence ou d'imprudences entraînant des dommages ou préjudices à l'environnement.

Article 18 : Tout feu allumé devra être contrôlé et éteint après usage pour lequel il a été allumé.

Article 19: L'entreprise :

- Interdira la consommation d'alcool pendant les heures de travail ;
- Interdira l'usage de stupéfiants ou d'autres substances qui peuvent altérer les facultés à tout moment.

Article 20 : L'entreprise veillera à ce que des installations sanitaires adéquates, une boîte de pharmacie fournie (dont la composition du contenu est à établir sur conseil d'un médecin et en fonction du niveau de d'impacts et risques associés au sous -projet concerné) et un dispositif de secours d'urgence en cas de besoin soient à la disposition des travailleurs sur le site et dans toutes les bases vie des travailleurs durant son contrat avec le projet.

Article 21 : L'entreprise s'assurera que les produits inflammables soient stockés dans le respect des normes de sécurité.

Article 22 : L'entreprise veillera à la prohibition des polluants et produits toxiques ou à les mettre hors de portée des populations locales et de leur ressources vitales (sources d'eau, produits vivriers, champs, maraichage...).

Chapitre IV : Exploitations et Abus Sexuels et Harcèlement Sexuel, et violences contre les enfants

Article 23: Les actes de EAS/HS/VCE et de VCE constituent une faute grave et peuvent donc donner lieu à des sanctions, y compris des pénalités et/ou le licenciement, et, le cas échéant, à la saisie des services compétents de sécurité (la police, la gendarmerie) pour le traitement conformément aux dispositions juridiques et réglementaires en vigueur, et sur la base du consentement éclairé du/de la survivant-e de EAS/HS/VCE. En d'autres termes, ces cas seront traités en conformité avec le protocole de référencement élaboré par le projet qui est en droite ligne avec la démarche nationale en la matière.

Article 24 : Toutes les formes de EAS/HS/VCE et de VCE, y compris la sollicitation des enfants, sont inacceptables, qu'elles aient lieu sur le lieu de travail, dans les environs du lieu de travail, dans les bases vie de travailleurs ou dans la communauté locale.

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

Harcèlement sexuel - par exemple, il est interdit de faire des avances sexuelles non désirées, de demander des faveurs sexuelles, ou d'avoir un comportement verbal ou physique à connotation sexuelle, y compris des actes subtils ;

Faveurs sexuelles par exemple, il est interdit de promettre ou de réaliser des traitements de faveurs conditionnés par des actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou d'exploitation.

Article 25 : Tout contact ou activité sexuelle avec des enfants de moins de 18 ans, y compris par le biais des médias numériques, est interdit. La méconnaissance de l'âge de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense. Le consentement de l'enfant ne peut pas non plus constituer un moyen de défense ou une excuse ;

Article 26 : À moins qu'il n'y ait consentement sans réserve de la part de toutes les parties impliquées dans l'acte sexuel, les interactions sexuelles entre les employés de l'entreprise (à quelque niveau que ce soit) et les membres des communautés environnantes sont interdites. Cela comprend les relations impliquant la rétention/promesse d'un avantage (monétaire ou non monétaire) aux membres de la communauté en échange d'une activité sexuelle - une telle activité sexuelle est considérée comme « non consensuelle » aux termes du présent code de conduite.

Article 27 : Les interactions sexuelles et attouchements à l'égard des femmes mariées⁵ sont rigoureusement interdits même en cas de consentement de toutes les parties impliquées.

Article 28 : Outre les sanctions appliquées par l'entreprise, des poursuites judiciaires à l'encontre des auteurs d'actes de EAS/HS/VCE ou de VCE seront engagées, le cas échéant conformément aux dispositions juridiques et réglementaires en vigueur au Burkina-Faso ainsi que le protocole de référencement élaboré par le projet qui est en droite ligne avec la démarche nationale en la matière.

Article 29 : Tous les employés, y compris les bénévoles et les sous-traitants, sont fortement encouragés à signaler les actes présumés ou réels de EAS/HS/VCE et/ou de VCE commis par un collègue, dans la même entreprise ou non. Les rapports doivent être présentés conformément aux présentes Procédures d'allégation d'actes de EAS/HS/VCE et de VCE du projet.

Article 30 : Les gestionnaires sont tenus de signaler les actes présumés ou avérés de EAS/HS/VCE et/ou de VCE et d'agir en conséquence, car ils ont la responsabilité du respect des engagements de l'entreprise et de tenir leurs subordonnés directs pour responsables de ces actes.

Chapitre IV : Mise en œuvre

Pour veiller à ce que les principes énoncés ci-dessus soient efficacement mis en œuvre, l'entreprise s'engage à faire en sorte que :

Article 31 : Tous les gestionnaires signent le « code de conduite des gestionnaires » du projet, qui présente dans le détail leurs responsabilités, et consiste à mettre en œuvre les engagements de l'entreprise et à faire respecter les obligations du « Code de conduite individuel » ;

Article 32 : Tous les employés signent le « Code de conduite individuel » du projet confirmant leur engagement à respecter les normes ESHS et HST, et à ne pas entreprendre des activités entraînant les EAS/HS/VCE ou les VCE ;

Article 33 : Le code de conduite de l'entreprise, le code de conduite individuel et les numéros de service d'urgence doivent être affichés bien en vue dans les campements de travailleurs, dans les bureaux et dans les lieux publics de l'espace de travail. Les exemples de ces espaces sont les aires d'attente, de repos et d'accueil des sites, les cantines et les centres de santé ;

Article 34 : Les copies affichées et distribuées du code de conduite de l'entreprise et du code de conduite individuel doivent être traduites dans la langue courante utilisée dans les zones du chantier ainsi que dans la langue maternelle de tout personnel international ;

⁵ Ce terme n'est pas limitatif au mariage légal, il faut le comprendre sous toutes les formes du mariage sur le plan social/communautaire

Article 35 : Une personne désignée doit être nommée « Point focal » de l'entreprise pour le traitement des questions de EAS/HS/VCE et de VCE, y compris pour représenter l'entreprise des travaux auprès de l'ONG spécialisée en EAS/HS/VCE /VCE recrutée par le projet, par le biais des points focaux EAS/HS/VCE de l'ONG présents dans chaque village et commune d'intervention

Article 36 : En consultation avec les points focaux EAS/HS/VCE de l'ONG, un Plan d'action efficace doit être élaboré, ce dernier doit comprendre au minimum les dispositions suivantes :

La Procédure d'allégation des incidents de EAS/HS/VCE et de VCE pour signaler les incidents de EAS/HS/VCE et de VCE par le biais du Mécanisme de règlement des plaintes ;

Les mesures de responsabilité et confidentialité pour protéger la vie privée de toutes les victimes ; et

Le Protocole d'intervention applicable aux survivant(e)s et aux auteurs de EAS/HS/VCE et de VCE.

Article 37 : L'entreprise doit mettre en œuvre de manière efficace le Plan d'action contre les Violences Basées sur le Genre (VBG), l'Exploitation et l'Abus sexuel et le Harcèlement sexuel (EAS/HS/VCE) et les Violences contre les Enfants (VCE) final convenu, en faisant part aux points focaux EAS/HS/VCE de l'ONG/PROJET d'éventuelles améliorations et de mises à jour, le cas échéant.

Article 38 : Tous les employés doivent suivre un cours d'orientation avant de commencer travailler sur le chantier pour s'assurer qu'ils connaissent les engagements de l'entreprise à l'égard des normes ESHS et HST, ainsi que du code de conduite contre les Violences Basées sur le Genre (VBG), l'Exploitation et l'Abus sexuel et le Harcèlement sexuel (EAS/HS/VCE) et les Violences Contre les Enfants (VCE) dans le cadre du projet.

Article 39 : Tous les employés doivent suivre un cours de formation obligatoire une fois par mois pendant toute la durée du contrat, à partir d'une première formation au moment de l'entrée en service avant le début des travaux, afin de renforcer la compréhension des normes ESHS et HST du projet et du code de conduite contre les EAS/HS/VCE et VCE.

Je reconnais par les présentes avoir lu le code de conduite de l'entreprise ci-dessus ou que ce code m'a été clairement traduit dans une langue que je comprends parfaitement et j'accepte, au nom de l'entreprise, de me conformer aux normes qui y figurent. Je comprends mon rôle et mes responsabilités d'appuyer les normes d'hygiène et sécurité au travail (HST) et les normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) du projet, et de prévenir et combattre les actes de EAS/HS/VCE et de VCE.

Je comprends que toute action incompatible avec le présent code de conduite de l'entreprise ou le fait de ne pas agir conformément au présent code de conduite de l'entreprise peut entraîner des mesures disciplinaires.

Nom de l'entreprise :

.....

Signature :

Nom (du responsable de l'entreprise) en toutes lettres :

.....

Titre :

Date :

Lieu :

Annexe 16: Code de bonne conduite du gestionnaire

Le présent code engage les gestionnaires à :

- mettre en œuvre le code de conduite de l'entreprise, y compris ceux signés par les employés ou travailleurs ;
- mettre en œuvre des normes ESHS et HST ;
- la prévention des violences basées sur le genre, l'Exploitation et l'Abus Sexuel et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS/VCE) et des violences contre les enfants (VCE).

Les gestionnaires à tous les niveaux se doivent de faire respecter l'engagement de la part de l'entreprise de mettre en œuvre les normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) et les exigences d'hygiène et de sécurité au travail (HST), ainsi qu'à prévenir et faire face aux éventuels cas de EAS/HS/VCE et aux VCE. Cela signifie que les gestionnaires ont la lourde responsabilité de créer et maintenir un environnement qui respecte ces normes et permet de prévenir et anticiper les EAS/HS/VCE et la VCE. Ils doivent soutenir et promouvoir la mise en œuvre du code de conduite de l'entreprise.

À cette fin, ils doivent se conformer au code de conduite du gestionnaire et signer le code de conduite individuel. Ce faisant, ils s'engagent à soutenir la mise en œuvre du Plan de gestion environnementale et sociale chantier (PGES/chantier) des entrepreneurs et du Plan de gestion des normes d'hygiène et de sécurité au travail (HST), ainsi qu'à développer des systèmes qui facilitent la mise en œuvre du Plan d'action contre les EAS/HS/VCE et les VCE. Ils doivent garantir un lieu de travail sûr ainsi qu'un environnement sans EAS/HS/VCE et VCE aussi bien dans le milieu de travail qu'au sein des communautés locales.

Chapitre I : Mise en œuvre

Les responsabilités du gestionnaire comprennent, sans toutefois s'y limiter :

Article 1 : Garantir une efficacité maximale du code de conduite de l'entreprise et du code de conduite individuel:

- afficher de façon visible et accessible à tous, le code de conduite de l'entreprise, le code de conduite individuel et les numéros de service d'urgence en les mettant bien en évidence dans les bases vie de travailleurs, les bureaux et les aires publiques sur le lieu de travail, etc. Au nombre des exemples d'aires, figurent les aires d'attente, de repos et d'accueil des sites, les cantines et les établissements de santé, etc. ;
- s'assurer que tous les exemplaires affichés et distribués du code de conduite de l'entreprise et du code de conduite individuel sont traduits dans la langue courante utilisée sur le lieu de travail ainsi que dans la langue maternelle de tout employé international y compris la langue locale de la zone d'intervention du projet.

Article 2 : Expliquer oralement dans la langue parlée par les employés/travailleurs et par écrit le code de conduite de l'entreprise, le code de conduite individuel et les numéros de service d'urgence à l'ensemble du personnel.

Article 3 : Veiller à ce que :

- tous les travailleurs sur les chantiers du projet signent le « code de conduite individuel », en confirmant qu'ils l'ont lu et qu'ils y souscrivent ;
- la liste du personnel et les copies signées du code de conduite individuel de chaque chantier soient fournies au gestionnaire chargé de l'HST, à l'Equipe conformité (EC) et au projet ;

- participer aux séances d'information, de sensibilisation et de formation et s'assurer que le personnel y participe également, comme indiqué ci-dessous (les listes de participants aux séances d'information/sensibilisation et de formation dans le cadre des activités du projet dûment signées seront soigneusement joints aux rapports d'activités et archivées);
- mettre en place un mécanisme permettant au personnel de :
- Faire part de leurs avis et préoccupations relatives à la conformité aux normes ESHS ou aux exigences des normes HST ; et
- signaler en toute confidentialité les incidents liés aux EAS/HS/VCE ou aux VCE par le biais du Mécanisme de gestion des plaintes et des doléances.

Les travailleurs sont encouragés à signaler les problèmes présumés et avérés liés aux normes ESHS et aux exigences HST, aux EAS/HS/VCE ou aux VCE, en mettant l'accent sur la responsabilité du personnel envers l'entreprise et le pays où ils travaillent et dans le respect du principe de confidentialité.

Article 4 : Conformément aux lois en vigueur et au mieux de vos compétences, empêcher que les auteurs d'exploitation et d'abus sexuels soient embauchés, réembauchés ou déployés.

Vérifier les antécédents et les casiers judiciaires de tous les employés.

Article 5 : Veiller à ce que lors de la conclusion d'accords de partenariat, de sous-traitance, de fournisseurs ou d'accords similaires, ces accords :

- intègrent en annexes les codes de conduite sur les normes ESHS, les exigences HST, contre les EAS/HS/VCE et les VCE ;
- intègrent la formulation appropriée exigeant que ces entités adjudicatrices et les travailleurs sous contrats, et même les stagiaires et bénévoles, se conforment au code de conduite individuel établi dans le cadre du PROJET;
- énoncent expressément que le manquement de ces entités ou individus, selon le cas, à garantir le respect des normes ESHS et des exigences HST constitue non seulement un motif de sanctions et pénalités conformément aux codes de conduite individuels, mais également un motif de résiliation des accords de travail dans le cadre de l'exécution du projet;

Article 6 : Fournir un appui et des ressources à l'équipe de conformité (EC) contre les EAS/HS/VCE et les VCE pour créer et diffuser des initiatives de sensibilisation interne par le biais de la stratégie de sensibilisation dans le cadre du Plan d'action contre les EAS/HS/VCE et VCE ;

Article 7 : Veiller à ce que toute question de EAS/HS/VCE ou de VCE justifiant une intervention soit immédiatement signalée aux services de sécurité (police), au projet et à la Banque mondiale ;

Article 8 : Signaler tout acte présumé ou avéré de EAS/HS/VCE et/ou de VCE et y répondre conformément au Protocole d'intervention, étant donné que les gestionnaires ont la responsabilité de faire respecter les engagements de l'entreprise et de tenir leurs subordonnés directement responsables de leurs actes.

Article 9 : S'assurer que tout incident majeur lié aux normes ESHS ou aux exigences HST est signalé immédiatement au projet et à l'ingénieur chargé de la surveillance des travaux du sous-projet.

Chapitre II : formation

Article 10 : Les gestionnaires ont la responsabilité de :

Veiller à ce que le Plan de gestion des normes HST soit mis en œuvre, accompagné d'une formation adéquate à l'intention de l'ensemble du personnel, y compris les sous-traitants et les fournisseurs ;

Veiller à ce que le personnel ait une compréhension adéquate du PGES/chantier et qu'il reçoive la formation appropriée pour mettre ses exigences en œuvre.

Article 11 : Tous les gestionnaires sont tenus de suivre un cours d'initiation des gestionnaires avant de commencer à travailler dans le cadre du projet pour renforcer leurs capacités et s'assurer qu'ils ont une parfaite connaissance de leurs rôles et responsabilités en ce qui concerne le respect des présents codes de conduite. Cette formation sera distincte de la formation avant l'entrée en service exigée de tous les employés et permettra aux gestionnaires d'acquérir la compréhension adéquate et de bénéficier du soutien technique nécessaire pour commencer à élaborer le Plan d'action visant à faire face aux problèmes liés à la EAS/HS/VCE et la VCE.

Article 12 : Les gestionnaires sont tenus d'assister et de contribuer aux cours de formation mensuels animés dans le cadre du projet et dispenser en plus des séances d'information et de sensibilisation, des modules de formation en vue du renforcement de capacités des employés et travailleurs dans le cadre des activités du projet. Les formations et les autoévaluations, y compris la compilation d'enquêtes de satisfaction pour évaluer la satisfaction avec la formation et pour fournir des conseils en vue d'en améliorer l'efficacité sont partie intégrante de leurs rôles et responsabilités.

Article 13 : Veiller à ce que tout travailleur, avant de commencer à travailler sur le site d'investissement du PROJET, assiste à la formation d'initiation obligatoire ainsi qu'aux séances d'information et de sensibilisation régulières sur les thèmes des :

- exigences HST et des normes ESHS ;
- EAS/HS/VCE et des VCE ;

Article 14 : Durant les travaux de génie civil, veiller à la formation continue sur les exigences HST et les normes ESHS, ainsi que le cours de rappel mensuel obligatoire exigé à tout employé pour faire face au risque accru de EAS/HS/VCE et de VCE.

Chapitre III : L'intervention

Article 15 : Les gestionnaires devront prendre des mesures appropriées pour veiller au respect strict des mesures de sauvegarde liées aux normes ESHS ou aux exigences HST.

Article 16 : En ce qui concerne les mesures contre les risques et impacts de EAS/HS/VCE et de la VCE, les gestionnaires devraient :

- apporter une contribution durant le processus d'élaboration et de mise en œuvre des Procédures relatives aux allégations de EAS/HS/VCE et de VCE et au Protocole d'intervention élaborés par l'Equipe de conformité (EC) dans le cadre du Plan d'action final EAS/HS/VCE et VCE approuvé ;
- une fois adoptées par l'entreprise, les gestionnaires devront appliquer les mesures de Responsabilité et Confidentialité énoncées dans le Plan d'action EAS/HS/VCE et VCE, afin de préserver la confidentialité au sujet de l'identité des employés qui dénoncent ou commettent (prétendument) des actes de EAS/HS/VCE et de VCE (à moins qu'une violation de confidentialité ne soit nécessaire pour protéger des personnes ou des biens contre un préjudice grave ou si la loi l'exige) ;
- si un gestionnaire a des préoccupations ou des soupçons au sujet d'une forme quelconque de EAS/HS/VCE ou de VCE commise par l'un de ses subordonnés directs ou par un employé travaillant pour un autre entrepreneur sur le même lieu de travail, il est tenu de signaler le cas en se référant aux mécanismes de gestion des plaintes validé du projet ;
- Une fois qu'une sanction a été déterminée, les gestionnaires concernés sont censés être personnellement responsables de faire en sorte que la mesure soit effectivement et efficacement

appliquée, dans un délai maximum de 14 jours suivant la date à laquelle la décision de sanction a été rendue ;

- si un gestionnaire a un conflit d'intérêts en raison de relations personnelles ou familiales avec le ou la survivant(e)s et/ou l'auteur de la violence, il doit en informer l'entreprise concernée et l'équipe de conformité (EC). L'entreprise sera tenue de désigner un autre gestionnaire qui n'a aucun conflit d'intérêts pour traiter les plaintes ;
- veiller à ce que toute question liée aux EAS/HS/VCE ou aux VCE justifiant une investigation complémentaire ou une intervention des services de sécurité soit immédiatement signalée au PROJET et aux services de sécurité (police ou gendarmerie). La traçabilité du reportage ou du transfert sera clairement établie et archivée au niveau du projet pour faciliter la vérification et le suivi de traitement.

CHAPITRE IV : Sanctions

Article 17 : Les gestionnaires qui ne traitent pas efficacement les incidents liés aux normes ESHS ou aux exigences HST, ou qui omettent de signaler les incidents liés aux EAS/HS/VCE et aux VCE ou qui ne se conforment pas aux dispositions relatives aux EAS/HS/VCE et aux VCE, telles que convenues dans les présents codes de bonnes conduites du projet peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires, qui seront déterminées et édictées par le projet. Ces mesures peuvent comprendre :

- l'avertissement informel ;
- l'avertissement formel ;
- la formation complémentaire ;
- la perte d'un maximum d'une semaine de salaire ;
- la suspension de la relation de travail (sans solde), pour une période minimale d'un mois et une période maximale de six mois ;
- le licenciement.

Article 18 : En fin, lorsqu'il est établi qu'un gestionnaire et/ou une entreprise omette de mettre en œuvre efficacement les mesures de gestion des risques et impacts des ESHS et HST, et des mesures de prévention et de gestion des risques et impacts contre les violences basées sur le genre (VBG), l'Exploitation et l'Abus Sexuel et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS/VCE) et aux violences contre les enfants (VCE) sur le lieu de travail, l'un ou l'autre ou les deux peuvent faire objet de poursuites judiciaires devant les autorités nationales.

Je reconnais par la présente avoir lu le code de conduite du gestionnaire ci-dessus, j'accepte de me conformer aux normes qui y figurent et je comprends mes rôles et responsabilités en matière de prévention et de réponse aux exigences liées à l'ESHS, à l'HST, aux EAS/HS/VCE et aux VCE. Je comprends que toute action incompatible avec le présent code de conduite du gestionnaire ou le fait de ne pas agir conformément au respect du code de conduite du gestionnaire peut entraîner des mesures disciplinaires.

Nom et prénom (du gestionnaire) :

Titre :

Date :

Lieu :

Signature :

Annexe 17: Code de bonne conduite individuel

Le présent code de conduite est destiné à toute personne travaillant sur le projet, y compris les gestionnaires. Il engage l'individu à la :

Mise en œuvre des normes ESHS et des exigences HST ;

Prévention des violences basées sur le genre (VBG), de l'Exploitation et de l'Abus Sexuel et du Harcèlement Sexuel (EAS/HS/VCE) et des violences contre les enfants (VCE).

Je soussigné,, reconnais qu'il est important de se conformer aux exigences environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS), de respecter les exigences du projet en matière d'hygiène et de sécurité au travail (HST) et de prévenir les violences basées sur le genre (VBG), l'Exploitation et l'Abus Sexuel et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS/VCE) ainsi que les violences contre les enfants (VCE).

L'entreprise considère que le non-respect des exigences environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) et de l'hygiène et de sécurité au travail (HST), ou le fait de ne pas participer aux activités de lutte contre les violences basées sur le genre (VBG), l'Exploitation et l'Abus Sexuel et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS/VCE) ainsi que les violences contre les enfants (VCE) que ce soit sur le lieu de travail dans les environs du lieu de travail, dans les bases vie des travailleurs ou dans les communautés avoisinantes aux sites des travaux – constitue une faute grave et il est donc passible de sanctions, de pénalités ou d'un licenciement éventuel. Des poursuites peuvent être engagées par les services compétents contre les auteurs de EAS/HS/VCE ou de VCE, le cas échéant.

CHAPITRE I : Mise en œuvre

Durant toute la durée de mon contrat dans le cadre des activités du projet, je consens à :

Article 1 : Assister et participer activement à des cours de formation sur les exigences environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS), d'hygiène et de sécurité au travail (HST), le VIH/sida, la prévention et la protection contre les EAS/HS/VCE et les VCE, tel que requis par mon employeur ;

Article 2 : Porter mon équipement de protection individuelle (EPI) à tout moment sur le lieu de travail et signaler à l'employeur lorsque l'EPI est défectueux pour son remplacement ;

Article 3 : Prendre toutes les mesures pratiques visant à mettre en œuvre le Plan de gestion environnementale et sociale (PGES) du chantier sur lequel je travaille ;

Article 4 : Respecter toutes les exigences requises pour la mise en œuvre du Plan de gestion HST ;

Article 5 : Respecter la politique tolérance zéro de la consommation d'alcool pendant les heures de travail et m'abstenir de consommer des stupéfiants ou d'autres substances qui peuvent altérer mes facultés à tout moment. Sur ce dernier, je dois éviter de me rendre à mon poste de travail

Article 6 : Laisser les services compétents (police ou gendarmerie) vérifier mes antécédents ;

Article 7 : Traiter les femmes, les enfants (personnes âgées de moins de 18 ans) et les hommes avec respect, indépendamment de leur race, couleur, langue, religion, opinion politique ou autre, origine nationale, ethnique ou sociale, niveau de richesse, invalidité, citoyenneté ou tout autre statut ;

Article 8 : Ne pas m'adresser envers les femmes, les enfants ou les hommes avec un langage ou un comportement frisant la frustration (dégradant ou culturellement inapproprié) ou le harcèlement (abusif, sexuellement provocateur, etc.) ;

Article 9 : Ne pas me livrer à l'exploitation et à l'abus sexuels ni au harcèlement sexuel – par exemple, faire des avances sexuelles non désirées, demander des faveurs sexuelles ou adopter tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle, y compris les actes subtils d'un tel comportement (embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler ; donner des cadeaux personnels ; faire des commentaires sur la vie sexuelle de quelqu'un, etc.) ;

Article 10 : Ne pas m'engager dans des faveurs sexuelles par exemple, faire des promesses ou subordonner un traitement favorable à des actes sexuels – ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou abusif ;

Article 11 : Ne pas participer à des contacts ou à des activités sexuelles avec des enfants notamment à la sollicitation malveillante des enfants – ou à des contacts par le biais des médias numériques ; la méconnaissance de l'âge de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense ; le consentement de l'enfant ne peut pas non plus constituer un moyen de défense ou une excuse ;

Article 12 : A moins d'obtenir le plein consentement⁶ de toutes les parties concernées, de ne pas avoir d'interactions sexuelles avec des membres des communautés avoisinantes ; cette définition inclut les relations impliquant le refus ou la promesse de fournir effectivement un avantage (monétaire ou non monétaire) aux membres de la communauté en échange d'une activité sexuelle une telle activité sexuelle est jugée « non consensuelle » dans le cadre du présent code de conduite ;

Article 13 : Ne pas avoir recours à des travailleuses du sexe, pendant toute la durée des travaux et en dehors des horaires de travail.

Article 14 : Ne pas avoir d'interactions sexuelles ni d'attouchement à l'égard des femmes mariées même en cas d'obtention de plein consentement de toutes les parties concernées ;

Article 15 : Envisager de signaler par l'intermédiaire des mécanismes des plaintes et des doléances ou à mon gestionnaire tout cas présumé ou avéré de EAS/HS/VCE ou de VCE commis par un collègue de travail, que ce dernier soit ou non employé par mon entreprise, ou toute violation du présent code de conduite. En ce qui concerne les enfants âgés de moins de 18 ans :

Article 16 : Dans la mesure du possible, m'assurer de la présence d'un autre adulte au moment de travailler à proximité d'enfants.

Article 17 : Ne pas inviter chez moi des enfants non accompagnés sans lien de parenté avec ma famille, à moins qu'ils ne courent aucun risque immédiat de blessure ou de danger physique ;

Article 18 : Ne pas utiliser d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou tout autre support pour exploiter ou harceler des enfants ou pour accéder à de la pornographie infantile (voir aussi la section « Utilisation d'images d'enfants à des fins professionnelles » ci-dessous) ;

⁶ Le terme « consentement » se définit comme le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne de faire quelque chose. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration. Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, la Banque mondiale considère que le consentement ne peut être donné par des enfants de moins de 18 ans, même si la législation nationale du pays où le Code de conduite est introduit prévoit la majorité sexuelle à un âge inférieur. La méconnaissance de l'âge de l'enfant et le consentement de celui-ci ne peuvent être invoqués comme moyen de défense.

Article 19 : M’abstenir de châtiments corporels ou de mesures disciplinaires à l’égard des enfants ;

Article 20 : M’abstenir d’engager des enfants dont l’âge est inférieur à 14 ans pour le travail domestique ou pour tout autre travail, à moins que la législation nationale ne fixe un âge supérieur ou qu’elle ne les expose à un risque important de blessure ;

Article 21 : Me conformer à législation nationale en vigueur sur le travail y compris le travail des enfants et les exigences de la Banque mondiale en matière de la protection du travail des enfants et l’âge minimum ;

Article 22 : Prendre les précautions nécessaires au moment de photographier ou de filmer des enfants.

CHAPITRE II : Utilisation d’images d’enfants à des fins professionnelles

Au moment de photographier ou de filmer un enfant à des fins professionnelles, je dois :

Article 23 : Avant de photographier ou de filmer un enfant, évaluer et m’efforcer de respecter les traditions ou les restrictions locales en matière de reproduction d’images personnelles ;

Article 24 : Avant de photographier ou de filmer un enfant, obtenir le consentement éclairé de l’enfant et d’un parent ou du tuteur ; pour ce faire, je dois expliquer comment la photographie ou le film sera utilisé ;

Article 25 : Veiller à ce que les photographies, films, vidéos et DVD présentent les enfants de manière digne et respectueuse, et non de manière vulnérable ou soumise ; les enfants doivent être habillés convenablement et ne pas être dans des positions qui pourraient être considérées comme sexuellement suggestives ;

Article 26: M’assurer que les images sont des représentations honnêtes du contexte et des faits ;

Article 27 : Veiller à ce que les étiquettes des fichiers ne révèlent pas de renseignements permettant d’identifier un enfant au moment d’envoyer des images par voie électronique.

CHAPITRE III : Sanctions

Article 28 : Je comprends que si je contreviens au présent code de conduite individuel, mon employeur prendra des mesures disciplinaires qui pourraient inclure :

- L’avertissement informel ;
- L’avertissement formel ;
- La formation complémentaire ;
- La perte d’au plus une semaine de salaire ;
- La suspension de la relation de travail (sans solde), pour une période minimale d’un mois et une période maximale de six mois ;
- Le licenciement.
- La dénonciation à la police, le cas échéant.

Article 29: Les griefs articulés et les sanctions allant jusqu’au licenciement selon la gravité des faits reprochés au travailleur sont repris ci-dessous.

En cas de violation de ces interdictions, le travailleur contrevenant est passible de sanctions. Lorsque la responsabilité de l’entreprise est civilement engagée, elle se réserve le droit de poursuivre en réparation civile ou en action de remboursement, le travailleur responsable.

N°	Fautes	Sanctions
1	Trois jours de retards injustifiés dans la même quinzaine	Blâme
2	Mauvaise exécution du travail	Avertissement
3	Abandon du poste de travail sans motif	Avertissement
4	Refus d'obéir à un ordre du supérieur hiérarchique	Mise à pied de 1 à 7 jours
5	Introduction de marchandise dans le lieu de travail pour vente	Mise à pied de 1 à 3 jours
6	Trafic illicite de marchandises ou boissons alcoolisées et autres articles dans les lieux de travail	Mise à pied de 1 à 8 jours
7	État d'ébriété pendant les heures de travail, entraînant des risques pour la sécurité des riverains, clients, usagers et personnels, ainsi que pour la préservation de l'environnement	Mise à pied de 8 jours
8	Absence non motivée d'une durée supérieure à une demi-journée mais inférieure à 2 jours	Mise à pied de 1 à 8 jours assortie du non-paiement du salaire correspondant au temps perdu
9	Absence non motivée excédant 72 heures	Licenciement avec préavis ou sans préavis assorti du non-paiement du salaire correspondant aux heures d'absence
10	Bagarre sur le lieu de travail et tout autre manquement grave ou léger à répétition à l'intérieur de l'établissement	Licenciement sans préavis
11	Vol	Licenciement sans préavis
12	Propos et attitudes déplacés vis-à-vis des personnes de sexe féminin dans les lieux de travail	Licenciement avec préavis
13	Recours aux services de prostituées durant les heures de service	Licenciement sans préavis
14	Violences physiques et voies des faits dans les lieux de travail	Licenciement sans préavis
15	Atteintes volontaires aux biens et intérêts d'autrui ou à l'environnement dans les lieux de travail	Licenciement sans préavis
16	Refus de mise en application des procédures internes de l'UGP malgré rappel de la part de la hiérarchie	Mise à pied de 15 jours
17	Dans le cadre du travail, négligences ou imprudences répétées ayant entraîné des dommages ou préjudices à la population, aux biens, à l'environnement notamment en rapport avec les prescriptions de lutte contre la propagation des IST et du VIH-SIDA ou en cas de contamination volontaire de VIH	Licenciement sans préavis
18	Consommation de stupéfiants dans les lieux de travail	Licenciement immédiat
19	Dans les lieux de travail, proxénétisme, harcèlement, abus et violence sexuels sur les femmes, pédophilie, coup et blessures,	Licenciement immédiat dès la première constatation de la faute, ainsi qu'à la transmission des

N°	Fautes	Sanctions
	trafic de stupéfiants, pollution volontaire grave, commerce et/ou trafic de tout ou partie d'espèces protégées, notamment, etc.	éléments caractéristiques de faute aux services compétents de répression de l'Etat

Article 30 : Je comprends qu'il est de ma responsabilité de :

- m'assurer que les exigences environnementales, sociales, de d'hygiène, santé et de sécurité sont respectées ;
- me conformer au Plan de gestion de l'hygiène et de sécurité du travail ;
- éviter les actes ou les comportements qui pourraient être interprétés comme des EAS/HS/VCE et des VCE.

Tout acte de ce genre constituera une violation du présent code de conduite individuel. Ainsi, je reconnais par les présentes avoir lu le présent code de conduite individuel précité, ou qu'une traduction de ce code individuel précité, m'a été faite dans une langue que je comprends parfaitement (pour ceux ne sachant pas lire). Sur ce, je comprends que tout acte incompatible avec le présent code de conduite individuel ou le fait de ne pas agir conformément au présent code de conduite individuel pourrait entraîner des mesures disciplinaires et avoir des répercussions sur mon emploi continu.

En définitive, j'accepte de me conformer aux dispositions qui y figurent et je comprends mes rôles et responsabilités en matière de prévention et d'intervention dans les cas liés aux normes ESHS et aux exigences HST, aux sanctions contre les EAS/HS/VCE et les VCE.

Signature :

Nom (de l'employé ou du travailleur) :

Titre du poste :

Date :

Lieu :

Annexe 18: Indicateurs pour les rapports périodiques

- Incidents environnementaux ou non conformités avec les exigences contractuelles, y compris contamination, pollution ou dommage aux sols ou aux ressources en eau ;
- Incidents relatifs à l'hygiène et la sécurité, accidents, blessures et toutes victimes ayant nécessité des soins ;
- Interactions avec les autorités de régulation : identifier l'agence, dates, objet, résultats (indiquer le résultat négatif en cas de non résultat) ;
- Etats de tous les permis et accords :
- Permis de travail : nombre de permis requis, nombre de permis obtenus, actions entreprises pour les permis non obtenus ;
- Situation des permis et consentements :
- Activités d'information et de sensibilisation avant le démarrage des travaux,
- Liste de zones nécessitant l'accord du propriétaire (zone d'emprunt ou de dépôt, site de camp), date de présentation au Directeur de travaux (ou représentant) ;
- Identifier les activités principales entreprises sur chacune des zones durant la période couverte par le rapport et les grandes lignes des actions de protection environnementale et sociale (préparation du site/déboisement, marquage des limites/bornage, récupération de la terre végétale, gestion de la circulation, planification de la restauration/démobilisation, mise en œuvre de la restauration/démobilisation) ;
- Pour les éventuels dégâts ou pertes subies par les populations : le point de dédommagements (accompli ou détail des activités de la période couverte par le rapport et la situation présente).
- Supervision de l'hygiène et la sécurité :
- Responsable de HSE : nombre de jours travaillés, nombre d'inspections complètes et partielles, compte-rendu effectués aux responsables du projet ou des travaux ;
- Nombre de travailleurs, d'heures de travail, indicateurs d'équipements de protection individuelles (EPI) utilisés (pourcentage de travailleurs dotés d'EPI complet, partiel, etc.), infractions observées commises par les travailleurs (par type d'infraction, EPI ou autres), avertissement donnés, avertissements en cas de récidives donnés, actions de suivi entreprises, le cas échéant ;
- Logement des travailleurs :
- Date de la dernière inspection, et principales constatations effectuées lors de l'inspection, y compris la conformité des hébergements avec la réglementation nationale et locale et avec les bonnes pratiques, incluant l'assainissement /sanitaires, l'espace, etc. ;
- Actions entreprises pour recommander/demander des conditions améliorées, ou pour améliorer les conditions.
- VIH/SIDA, IST et autres maladies virales : fournisseur de services de santé, information et/ou formation, localisation de clinique, nombre de malades et de traitements de maladies et diagnostics (ne pas fournir de noms de patients) ;
- Genre (pour expatriés et locaux séparément) : nombre de travailleurs femmes, pourcentage de la main d'œuvre, problème sexo-spécifiques rencontrés et remédiés (se référer aux sections concernant les réclamations/plaintes ou autres, selon les besoins) ;
- COVID-19 : (sensibilisation/formation sur les mesures anti-COVID, dotation de Kit anti-Covid,),
- Formation :
- Nombre de nouveaux travailleurs, nombre ayant reçu une formation initiale, dates de ces formations ;
- Nombre et dates de discussions concernant les « boîtes à outils », nombre de travailleurs ayant reçu la formation sur la sécurité et l'hygiène au travail, la formation environnementale et sociale ;

- Nombre et dates des séances de sensibilisation et/ou formation au VIH/SIDA et autres maladies virales, nombre de travailleurs ayant reçu la formation (au cours de la période couverte par le rapport et cumulé) ; ;
- Nombre et date des séances de sensibilisation et/ou formation à EAS/HS/VCE et autres VBG, nombre de travailleurs ayant reçu la formation sur le code de conduite (au cours de la période couverte par le rapport et cumulé) ;

Supervision environnementale et sociale

HSE : nombre de jours travaillés, nombre de personnes rencontrées, problèmes soulevés, zones inspectées et nombre d'inspections de chacune (section de route, camp, logements, zones de dépôt, traversées forestières, centre VIH/SIDA, centres communautaires etc.) ; grandes lignes des activités et constatations (y compris infractions aux bonnes pratiques environnementales et/ou sociales, actions entreprises), compte-rendu effectués aux responsables environnementaux/sociaux du projet ou des travaux ;

Plaintes/réclamations : liste des nouvelles plaintes (y les accusations de EAS/HS/VCE et autres VBG) reçues au cours de la période couverte par le rapport et des plaintes antérieures non résolues, par ordre chronologique d'enregistrement, plaignant, mode de réception, à qui la plainte a-t-elle été référée pour suite à donner, résolution et date (si l'affaire est traitée et classée), information en retour du plaignant, action de suivi nécessaire le cas échéant (se référer aux autres sections, selon les besoins) :

- Grievs des travailleurs ;
- Grievs des communautés ;
- Les preuves de gestion des plaintes doivent être consignées dans le rapport.
- Circulation/trafic et matériels/véhicules :
- Accidents de circulation impliquant des véhicules ou des matériels du projet : indiquer la date, le lieu, les dommages, la cause, le suivi ;
- Accidents de circulation impliquant des véhicules ou des propriétés extérieures au projet : indiquer la date, le lieu, les dommages, la cause, le suivi ;
- Etat général des véhicules ou des matériels (évaluation subjective par l'environnementaliste) ; réparations et entretien non-courant nécessaire pour améliorer la sécurité et/ou la performance environnementale (pour restreindre les fumées, etc.)

Aspects environnementaux et mesures de réduction (ce qui a été réalisé) :

- Poussière : nombre d'arroseuses en service, nombre de jours d'arrosage, nombre de plaintes, avertissements donnés par l'environnementaliste, mesures prises pour remédier ; grandes lignes des mesures de contrôle de poussière à la carrière (enveloppes, sprays, état opérationnel) ; % de camions d'enrochements/terres/matériaux bâchés, actions entreprises pour les véhicules non bâchés ;
- Contrôle de l'érosion : mesure de prévention par lieu, état des traversées de filet ou cours d'eau, inspections de l'environnementaliste et résultats, actions entreprises pour traiter les questions, réparations d'urgence nécessaires afin de limiter l'érosion/la sédimentation ;
- Nettoyage des déversements, le cas échéant : substance déversée, lieu, quantité, actions entreprises, élimination des substances (rendre compte de tous les déversements qui ont résulté en la contamination de l'eau ou des sols ;
- Gestion des déchets : types et quantités générées et traitées, y compris quantités enlevées du chantier (et par qui) ou réutilisées/recyclées/éliminées sur place ;
- Détails des plantations d'arbres et autres actions de protection/réduction exigées réalisées au cours de la période couverte par le rapport ;

- Détails des mesures de protections des eaux et marais exigées réalisées au cours de la période couverte par le rapport ;

Conformité :

- Etat de la conformité concernant les exigences des prescriptions environnementales et sociales et pour sa mise en œuvre : déclaration de conformité ou listes des problèmes et actions entreprises (ou devant être entreprises) afin de se conformer ;
- Etat de la conformité concernant le plan d'action et de prévention EAS/HS/VCE et autres VBG : déclaration de conformité ou liste des problèmes et actions entreprises (ou devant être entreprises) afin de se conformer+ ;
- Etat de la conformité concernant le Plan de Gestion Santé et Sécurité : déclaration de conformité ou liste des problèmes et actions entreprises (ou devant être entreprises) afin de se conformer ;
- Autres questions non résolues déjà identifiées au cours des périodes de rapport précédentes concernant les infractions environnementales et sociales : infractions persistantes, déficiences de matériel persistantes, persistance de véhicules non bâchés, déversements non traités, problèmes de dédommagement ou de tirs de mines persistants, etc. Références aux autres sections, selon les besoins.

Annexe 19: Liste des travaux dangereux interdits aux enfants au Burkina Faso

27/04/2017 - DECRET N° 2016-504/PRES/PM/MF/PTPS/MS/MF/SNF du 09 juin 2016 portant détermination de la liste des travaux dangereux interdits aux enfants

**DECRET N° 2016-504/PRES/PM/MFPTPS/MS/MFSNF du 09 juin 2016 portant
détermination de la liste des travaux dangereux interdits aux enfants, JO N°31 DU 04 AOÛT
2016**

LE PRÉSIDENT DU FASO,
PRESIDENT DU CONSEIL DES MINISTRES.

VU la Constitution ;
 VU le décret n° 2016-001/PRES/ du 06 janvier 2016 portant nomination du Premier Ministre ;
 VU le décret n° 2016-003/PRES/PM du 12 janvier 2016 portant Composition du Gouvernement ;
 VU la loi 28-2008/AN du 13 mai 2008 portant code du travail au Burkina Faso ;
 VU la loi n°029-2008/AN du 15 mai 2008 portant lutte contre la traite des personnes et les pratiques assimilées ;
 VU le décret n° 2016-006/PRES/PM/SGG-CM du 06 février 2016 portant attributions des membres du gouvernement ;
 VU le décret n° 2016-344/PRES/PM/MFPTPS du 04 mai 2016 portant organisation du Ministère de la Fonction publique, du Travail et de la Protection sociale ;
 VU l'avis du Comité technique national consultatif de sécurité et santé au travail en sa séance du 28 au 30 octobre 2015 ;
Sur rapport du Ministre de la Fonction publique, du Travail et de la Protection sociale ;
Le Conseil des Ministres entendu en sa séance du 18 mai 2016 ;

DECRETE

ARTICLE 1 : Le présent décret, pris en application de l'article 153 du Code du Travail, détermine la liste des travaux dangereux interdits aux enfants au Burkina Faso. Le terme enfant désigne toute personne âgée de moins de dix-huit ans.

ARTICLE 2 : Les enfants sont protégés contre les activités qui les privent de leur enfance, de leur potentiel, de leur dignité, et nuisent à leur développement physique et psychologique harmonieux.

Il est interdit d'employer les enfants de l'un ou de l'autre sexe à des travaux dangereux dans les établissements de quelque nature qu'ils soient, agricoles, commerciaux ou industriels, publics ou privés, laïcs ou religieux, même lorsque ces établissements ont un caractère d'enseignement professionnel ou de bienfaisance, y compris les entreprises familiales ou chez les particuliers.

ARTICLE 3 : Sont des travaux dangereux interdits aux enfants de l'un ou de l'autre sexe, les travaux qui, par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la sécurité ou à la moralité de l'enfant.

Ce sont notamment :

- les travaux qui exposent les enfants à des sévices physiques, psychologiques ou sexuels ;
- les travaux qui s'effectuent sous terre, sous l'eau, à des hauteurs dangereuses ou dans des espaces confinés ;
- les travaux qui s'effectuent avec des machines, du matériel ou des outils dangereux, ou qui impliquent de manipuler ou porter de lourdes charges telles que précisées à l'article 5 ci-dessous ;
- les travaux qui s'effectuent dans un milieu malsain, pouvant notamment exposer les enfants à des substances, des agents ou des procédés dangereux, ou à des conditions de température, de bruit ou de vibrations préjudiciables à leur santé ;

