

REPUBLIQUE DU BURUNDI



**MINISTERE DU TRAVAIL, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA SECURITE
SOCIALE**

**PROJET D'APPUI AUX JEUNES A RISQUE A TRAVERS LE SECTEUR CREATIF
(P 505887)**

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

RAPPORT FINAL

BUJUMBURA, Mars 2026

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	1
LISTE DES FIGURES	3
LISTE DES TABLEAUX	4
ABBREVIATIONS	5
CHAPITRE 1. INTRODUCTION	7
1.1. Description du projet	8
1.1.1. Objectifs de développement du Projet	8
1.1.2. Composantes du projet.....	8
1.1.3. Modalités de mise en œuvre du projet	12
1.2. Norme environnementale et sociale de la Banque mondiale sur l'engagement des parties prenantes et information (NES n°10).....	13
1.3. Objectifs et portée de ce plan d'engagement des parties prenantes	13
CHAPITRE 2 : ENGAGEMENT ANTÉRIEUR DES PARTIES PRENANTES	15
2.1. Déroulement des consultations.....	15
2.1.1. Consultations des partenaires techniques et financiers/ONGs	15
2.1.1. 1.. Focus sur la Cohésion Sociale	15
2.1. 2. Consultations institutionnelles	16
2.1.3. D'autres consultations des parties prenantes	16
2.1.4. Points saillants et préoccupations principales identifiées dans les consultations des parties prenantes	18
2.1.5. Tableau synthétique de toutes les consultations des parties prenantes	19
CHAPITRE 3 : IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	23
3.1. Identification des parties prenantes.....	23
3.1.1. Parties touchées par le projet.....	23
3.1.2. Autres parties intéressées (PAI)	26
3.1.3. Individus et groupes défavorisés/vulnérables.....	27
3.2. Analyse des besoins d'engagement des parties prenantes	28
3.2. Analyse des risques liés à l'exclusion de certains groupes du processus de consultation	31
3.3. Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes	34
CHAPITRE 4 : PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES.....	35
4.1. Objectif et calendrier de l'engagement des parties prenantes	35
4.2. Stratégie proposée pour la sensibilisation et la divulgation d'informations.....	38
4.2.1. Méthodes de consultation	43
4.2.2. Communication de masse/ médias sociaux.....	46

4.2.3. Matériel de communication	46
4.2.4. Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables	46
4.3. Ligne de temps	48
CHAPITRE 5 : ROLES ET RESPONSABILITES	48
5.1. Ressources	48
5.2. Rôles et responsabilités	49
CHAPITRES 6 : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES/RECLAMATIONS	51
6.1. Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS	51
6.2. Description du Mécanisme de Gestion de Plaintes/réclamations	52
6.3. Accès à l'information	54
6.4. Voies d'admission des plaintes/réclamations	55
6.5. Administration des plaintes/réclamations	56
6.6. Rapports sur les plaintes/réclamations et les réactions des bénéficiaires	60
6.7. Journal des plaintes/réclamations	60
6.8. Suivi et rapports sur les plaintes	61
6.9. Plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS) (Fiche y relatif en annexe 4)	62
6.9.1. Définitions	65
6.9.2. Procédure EAS/HS	68
6.9.3. Traitement, résolution et clôture de la plainte	70
6.10. Service de redressement des griefs de la Banque mondiale	74
CHAPITRE 7 : SUIVI ET RAPPORTS	75
7.1. Rapports de suivi pendant la mise en œuvre des activités	75
7.2. Implication des parties prenantes dans les activités de suivi	78
7.3. Rendre compte (redevabilité) aux groupes de parties prenantes	78
ANNEXES	80
Annexe 1. Objectifs et exigences spécifiques de la Norme Environnementale et Sociale N°10 (NES n°10)	81
Annexe 2 : Rapport de consultation avec les parties prenantes du projet imigambi et les clauses convenues	82
Annexe 3 - Formulaire de doléances du projet _Formulaire de doléances sur le projet	101
Annexe 4. Fiches relatives aux plaintes de EAS/ HS	102
Annexe 5: Cartographie des services EAS/HS existant dans les provinces Bujumbura et Gitega	114

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Organigramme du MGP-EAS/HS	59
Figure 2: Schéma complémentaire pour la gestion des plaintes liées aux EAS/HS	64

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Personnes touchées par le projet.....	24
Tableau 2: Résumé des besoins des parties prenantes du projet.....	29
Tableau 3: Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes	34
Tableau 4: Stratégie proposée pour la divulgation d'informations	40
Tableau 5: Stratégie proposée pour les consultations	44
Tableau 6: Calendrier des phases du projet.....	48
Tableau 7: Budget Estimatif pour le PMPP	49
Tableau 8: Rôles et responsabilités	49
Tableau 9: Indicateurs de suivi.....	76

ABBREVIATIONS

Sigle	Désignation
ABEJ	Agence Burundaise pour l’Emploi des Jeunes
ALUPH	Association des Leaders Universitaires des Personnes Handicapées
ANACOP	Association Nationale des Coopératives
BIJE	Banque d’Investissement pour les Jeunes
BM	Banque mondiale
BRB	Banque de la République du Burundi
CCI	Industries créatives et culturelles (CCI)
CES	Cadre environnementale et social
CFCIB	Chambre de Fédération du Commerce et de d’Industrie du Burundi
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CHASAA	Chambre sectorielle d’art et artisanat
CPPA	Cadre de Planification des Peuples Autochtones
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
EAS/HS	Exploitation et Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel
ESIRT	Environmental and Social Incident Response Toolkit
ESMF	Environnementale and Social Management Framework
ESMP	Environmental and Social Management Plan (Plan de Gestion Environnementale et Sociale)
ESS10	Norme Environnementale et Sociale n°10 – Engagement des Parties Prenantes
ICC	Industries Culturelles et Créatives
M&E	Suivi et évaluation
EAS/HS	Exploitation et Abus sexuel/ Harcèlement sexuel
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes

Sigle	Désignation
MIS	Système d'Information de Gestion (Management Information System)
MJSC	Ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Culture
MTFPSS	Ministère du Travail, de la Fonction Publique et de la Sécurité Sociale
NEET	Jeunes Non en Éducation, Emploi ou Formation (Not in Education, Employment or Training)
NES	Normes environnementales et sociales (de la Banque mondiale)
OBEM	Office Burundais de l'Emploi et de la Main d'œuvre
OBUHA	Office Burundais de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction
ODP	Objectif de Développement du Projet
OIM	Organisation Internationale pour les Migrations
OIT	Organisation internationale du travail
PAEEJ	Programme d'Autonomisation Économique et de l'Emploi des Jeunes
PAP	Personne affectée par le projet
PAI	Autres Parties Intéressées
PGMO	Plan de Gestion de la Main-d'Œuvre
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PTBA	Plan de Travail et Budget Annuel
PWDs	Personnes vivant avec handicap (Persons with Disabilities)
SADC	Service Anglican pour le Développement Communautaire
SEP	Stakeholder Engagement Plan
UE	Union européenne
UGP	Unité de gestion de projet
UPHPB	Union des Personnes Handicapées du Burundi
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'Enfance

CHAPITRE 1. INTRODUCTION

La problématique de l'emploi des jeunes constitue un défi structurel majeur pour le Burundi, avec des effets directs sur la pauvreté urbaine, l'exclusion sociale et la vulnérabilité des jeunes. Conformément aux standards de l'Organisation internationale du Travail (OIT), la situation de l'emploi des jeunes dans le pays se caractérise par un chômage ouvert fortement concentré en milieu urbain, combiné à un sous-emploi massif en milieu rural.

Selon les données de l'Institut de Statistiques et d'Études Économiques du Burundi (INSBU) issues de l'Enquête Nationale sur l'Emploi et le Secteur Informel (ENESESI), le chômage élargi, incluant la main-d'œuvre potentielle, est nettement plus élevé en milieu urbain qu'en milieu rural. Il est estimé à 17,2 % dans la Mairie de Bujumbura, contre 1,1 % en zone rurale. Cette disparité reflète la concentration du chômage ouvert dans les villes, tandis que les zones rurales sont dominées par des activités de subsistance à faible productivité, masquant une situation de sous-emploi généralisé.

L'analyse par niveau d'instruction met en évidence un paradoxe éducatif préoccupant. Les jeunes diplômés, en particulier ceux de l'enseignement supérieur, sont proportionnellement plus touchés par le chômage que les jeunes sans formation formelle. Les données de l'INSBU indiquent ainsi un taux de chômage de 18,2 % chez les diplômés de l'enseignement supérieur, alors que le chômage est quasi inexistant parmi les non-scolarisés, contraints d'intégrer précocement le secteur informel urbain pour assurer leur subsistance.

Au-delà des statistiques officielles, les diagnostics sectoriels nationaux, notamment ceux associés au Plan National de Développement (PND 2018-2027), relèvent que la faible capacité d'absorption de la main-d'œuvre jeune par le secteur formel entraîne une **concentration de jeunes sans emploi ni formation adéquate dans les centres urbains**, principalement à Bujumbura, alimentant ainsi l'économie informelle et la pauvreté urbaine.

Dans des villes comme Bujumbura et Gitega, une proportion significative de jeunes se trouve durablement exclue du marché du travail formel et des dispositifs de formation, exposée à des risques accrus de précarité, d'auto-emploi informel à faible revenu et de vulnérabilité sociale.

Ces dynamiques urbaines sont aggravées par la croissance démographique rapide, la pression sur les infrastructures et la capacité limitée du secteur formel à absorber les nouveaux entrants sur le marché du travail. Les jeunes NEET vivant en milieu urbain constituent ainsi un groupe prioritaire, nécessitant des interventions ciblées, adaptées aux réalités des économies urbaines et aux opportunités émergentes.

Face à cette situation, le Gouvernement du Burundi a mis en œuvre plusieurs initiatives visant à promouvoir l'emploi et l'entrepreneuriat des jeunes, notamment le Programme d'Autonomisation Économique et d'Emploi des Jeunes (PAEEJ) et la Banque d'Investissement pour les Jeunes (BIJE). Toutefois, malgré ces efforts, les besoins demeurent considérables au regard de l'ampleur du phénomène des NEET en milieu urbain.

C'est dans ce contexte que le Gouvernement du Burundi a bénéficié d'un financement du Fonds Japonais pour le Développement Social (JSDF), administré par la Banque mondiale, à hauteur de 2 752 500 dollars américains, pour la mise en œuvre du projet « Appui aux jeunes à risque à travers le secteur créatif (IMIGAMBI) ». Ce projet s'inscrit dans une dynamique visant à valoriser le potentiel entrepreneurial de la jeunesse burundaise en mobilisant les industries créatives comme levier de développement économique et local. À travers des dispositifs de formation, d'appui

matériel et d'accompagnement technique, le projet IMIGAMBI ambitionne de transformer les compétences des jeunes en opportunités économiques durables, en mobilisant le potentiel des industries culturelles et créatives comme levier d'insertion socio-économique, de création d'emplois, de génération de revenus et de renforcement de la cohésion sociale, à travers des actions de formation, d'accompagnement et d'appui à l'investissement productif.

1.1. Description du projet

1.1.1. Objectifs de développement du Projet.

L'Objectif de Développement du Projet (ODP) Imigambi est d'accroître les opportunités économiques dans le secteur créatif pour les jeunes à risque dans certaines régions du pays, en renforçant à la fois leur employabilité, leur potentiel entrepreneurial et leur capacité à participer pleinement au développement local.

Avec une durée de 3 ans, le projet vise à offrir aux jeunes à risque un ensemble d'appuis destinés à améliorer leurs compétences créatives, leur accès à l'information, aux outils de production, aux réseaux professionnels et aux débouchés économiques. Il s'appuie sur un dispositif de formation, d'accompagnement et de soutien matériel conçu pour leur permettre de démarrer ou renforcer une activité génératrice de revenus dans les industries créatives.

Au-delà du renforcement des capacités individuelles, le projet contribue également à stimuler un environnement social et institutionnel favorable à l'expression créative et au développement des initiatives des jeunes. Il vise à promouvoir la cohésion sociale, sensibiliser les autorités aux enjeux et au potentiel du secteur créatif, et renforcer les structures locales capables de soutenir l'économie culturelle et l'innovation.

Ainsi, l'ODP du Projet Imigambi se concentre sur :

- La création d'opportunités économiques accessibles aux jeunes à risque ;
- L'amélioration de leurs compétences créatives, entrepreneuriales et numériques ;
- L'accès à des outils et équipements de base pour initier une activité créative ;
- La valorisation du secteur créatif comme moteur d'emploi, de cohésion sociale et de développement local.

Cet objectif reflète la volonté du projet de renforcer la résilience des jeunes et de soutenir un secteur créatif dynamique, inclusif et générateur d'impact durable dans les communautés ciblées. Pour atteindre son objectif de développement, le projet déploiera une combinaison d'interventions qui se renforcent mutuellement.

1.1.2. Composantes du projet

Le présent projet s'articule sur 3 composantes à savoir :

Composante 1 : Développement des Compétences créatives et entrepreneuriales (US\$ 1 702 050)

Cette composante vise à transformer le potentiel des jeunes à risque en opportunités économiques durables.

Le cœur de l'intervention repose sur une formation technique et professionnelle spécifique aux secteurs créatifs porteurs identifiés à travers une étude de marché qui sera entreprise au début de la mise en œuvre. Les secteurs potentiels d'investissements inclus la production des objets d'arts

à travers des produits textiles, art et artisanat, mode, décoration intérieur, narration des histoires culturelles (storytelling), production des contenus audio-visuels, etc. Cette formation professionnelle est couplée à l'acquisition de compétences entrepreneuriales de base telles que l'éducation financière, l'élaboration des plans d'affaires, l'inclusion financière et un accompagnement personnalisé. Les jeunes cibles (environ 5000) seront organisés en groupements qui seront appuyés pour se formaliser sous forme de coopératives. Les groupements qui auront présenté des plans d'affaires viables bénéficieront des équipements de production. Le ciblage mettra un accent particulier sur l'inclusion des groupes marginalisés (Batwa, jeunes vivant avec handicap, etc.), garantissant une approche équitable de l'insertion socio-économique. Des contenus digitaux accessibles avec faible connectivité seront fournis pour faciliter l'apprentissage.

Composante 2 : Renforcement de la Cohésion Sociale et des Capacités institutionnelles (544 350 US\$)

La Composante 2 vise à favoriser la Cohésion sociale en soutenant des initiatives créatives communautaires (expositions, théâtres, foires commerciales) qui servent de plateformes d'échanges et de rapprochement. À cet effet, un appui au réseautage et à la collaboration commerciale sera mis en place, facilitant l'interconnexion entre les groupes d'Industries Culturelles et Créatives (ICC) de jeunes en milieu rural et urbain, notamment via le marketing numérique et le partage de leçons apprises. D'autre part, la composante vise le Renforcement des capacités institutionnelles qui ciblera des cadres du Ministère de tutelle, des entités décentralisées (au niveau des provinces et des communes) par des formations ciblées sur l'appui à l'ICC, le suivi et l'évaluation, et la planification du développement local.

Composante 3 : Gestion du Projet, Suivi-Évaluation et Dissémination des Connaissances (506 100 US\$)

Cette composante soutient la mise en œuvre des activités, la documentation des histoires de succès et la dissémination des résultats. La Coordination sera assurée par le Ministère du Travail, de la Fonction Publique et de la Sécurité Sociale. La Mise en œuvre opérationnelle sera déléguée à une unité de gestion du projet (UGP Merankabandi) spécialisée possédant une expertise dans le domaine créatif. Les résultats issus du projet seront documentés et partagés à large échelle pour informer des opérations futures soutenues par le Gouvernement et ses partenaires pour leur mise à l'échelle.

1.1.2. Tableau synthétique pour les Composantes du projet Imigambi, budgets et résultats (indicateurs mesurables)

Composantes du projet	Objectif de la composante	Allocation budgétaire en USD pur budget total de 2 752 500 US\$	Résultats attendus	Indicateurs mesurables
Composante 1 : Développement des compétences créatives et appui à l'entrepreneuriat des jeunes à risque	Transformation du potentiel des jeunes à risque en opportunités économiques durables à travers : étude de marché CCI, diagnostic des besoins, formation technique/professionnelle dans des secteurs créatifs porteurs, soft skills & éducation financière, accompagnement (plans d'affaires, inclusion financière), organisation en groupements/coopératives, formalisation, dotation en équipements pour plans viables, contenus digitaux accessibles (faible connectivité), ciblage inclusif (Batwa, handicap, etc.).	1 702 050	(i) Jeunes NEET formés dans des filières créatives porteuses. (ii) Groupements structurés et accompagnés vers la formalisation. (iii) Plans d'affaires viables financés en équipements/productivité. (iv) Accès accru à des opportunités économiques/revenus.	Accès & participation : # jeunes enrôlés/formés (désagrége F/H, vulnérabilités), % d'achèvement. Insertion économique : # emplois créés grâce au projet (<i>cible globale projet = 5 000</i>) ; % emplois occupés par des femmes (<i>cible = 50%</i>). Entrepreneuriat : # groupements constitués ; # coopératives formalisées ; # plans d'affaires élaborés ; # groupements équipés. Résultats de marché : # filières/chaînes de valeur analysées ; # modules/curricula finalisés.
Composante 2 : Renforcement de la Cohésion Sociale et des Capacités institutionnelles	Promotion de la cohésion sociale via initiatives créatives communautaires (expositions, théâtre, foires, ..), mise en réseau rural-urbain et collaboration commerciale (marketing numérique, partage de leçons). Renforcement des capacités des cadres du ministère de tutelle et entités décentralisées (province/commune) sur appui aux ICC, suivi-évaluation et planification locale.	544 350	(i) Activités communautaires renforçant le vivre-ensemble et la participation. (ii) Réseautage et opportunités de collaboration commerciale entre groupes ICC ruraux et urbains. (iii) Capacités institutionnelles améliorées pour planifier et suivre le développement des ICC.	Cohésion sociale : # événements organisés ; # participants (désagrége) ; % participants issus de groupes vulnérables ; # partenariats commerciaux. Renforcement institutionnel : # cadres formés (ministère/ provinces/ communes) ; # sessions d'assistance technique ; # plans/initiatives locales ICC intégrant des actions concrètes ; # outils de suivi utilisés (reporting, tableaux de bord).

Composante 3 : Gestion du Projet, Suivi-Évaluation et Dissémination des Connaissances	Appui à la mise en œuvre, MIS pour tracer bénéficiaires/résultats, suivi communautaire et boucles de redevabilité, ateliers de dissémination, évaluations (mi-parcours et finale), communication	506100	(i) Mise en œuvre coordonnée conformément aux exigences. (ii) Système de suivi permettant un pilotage par les résultats. (iii) Capitalisation/ documentation des histoires de succès et dissémination des leçons apprises.	Gestion & redevabilité : # rapports produits à temps ; # réunions de pilotage tenues ; # plaintes reçues/traitées (via MGP). S&E / MIS : MIS opérationnel (oui/non) ; # bénéficiaires enregistrés ; # tableaux de bord mis à jour ; évaluation mi-parcours réalisée (oui/non) ; évaluation finale réalisée (oui/non). Dissémination : # produits de connaissance (briefs, success stories) ; # ateliers de restitution ; portée communication.
---	--	--------	--	--

1.1.3. Modalités de mise en œuvre du projet

La mise en œuvre du Projet Imigambi reposera sur un dispositif institutionnel clairement défini, garantissant une coordination efficace, une supervision adéquate et une conformité aux exigences fiduciaires et environnementales et sociales de la Banque mondiale.

Le Ministère du Travail, de la Fonction Publique et de la Sécurité Sociale assurera la tutelle institutionnelle générale du projet en tant que représentant de l'emprunteur. Il veillera au respect des engagements du Gouvernement et à la conformité globale des mécanismes de gestion.

Le Ministère du Travail, de la Fonction Publique et de la Sécurité Sociale (MTFPSS) assumera la tutelle technique du projet. Il sera responsable de l'orientation stratégique, de l'intégration des interventions dans les politiques nationales de jeunesse, de protection sociale et de la supervision globale des activités, en assurant la cohérence entre les niveaux central et local.

Un Comité de Pilotage et un comité technique de suivi seront mis en place afin de fournir l'orientation stratégique et la coordination multisectorielle du projet. Ils seront composés de représentants du ministère des Finances, du Ministère du Travail, de la Fonction Publique et de la Sécurité Sociale, d'autres ministères sectoriels concernés, de structures publiques impliquées dans le secteur créatif, des collectivités locales, ainsi que de représentants de la société civile, du secteur privé, des jeunes, des femmes et des réfugiés. Les Comités approuveront les plans de travail annuels, suivront les performances et faciliteront la prise de décisions stratégiques.

La mise en œuvre opérationnelle se fera en partenariat avec l'UGP/MERANKABANDI. Elle sera responsable de l'exécution technique des activités liées au ciblage des bénéficiaires, au renforcement des compétences créatives, à l'entrepreneuriat, à l'accompagnement des jeunes et à l'appui aux initiatives communautaires créatives. L'organisation collaborera étroitement avec les structures, du Ministère du Travail, de la Fonction Publique et de la Sécurité Sociale et des acteurs locaux.

L'UGP Merankabandi apportera également un appui technique ciblé pour deux domaines stratégiques essentiels au bon fonctionnement du projet :

(i) la gestion des données et l'intégration du MIS, notamment pour garantir la qualité, la traçabilité et la fiabilité des données opérationnelles ;(ii) les sauvegardes environnementales et sociales, incluant l'appui à la mise en œuvre de la NES10, la gestion des risques E&S, la prévention et la réponse aux risques EAS/HS, ainsi que la supervision du Mécanisme de Gestion des Plaintes-EAS/HS.

Au niveau territorial, les structures déconcentrées du Ministère du Travail, de la Fonction Publique et de la Sécurité Sociale (MTFPSS), les points focaux provinciaux et les services locaux

d'encadrement des jeunes appuieront la mobilisation communautaire, la sélection des bénéficiaires, le suivi des activités et l'inclusion des groupes vulnérables.

Ce dispositif institutionnel vise à assurer une mise en œuvre efficace, inclusive et conforme aux standards fiduciaires, Passations des marchés et E&S, tout en capitalisant sur l'expertise technique de partenaires expérimentés pour soutenir le développement du secteur créatif et l'autonomisation des jeunes à risque.

1.2. Norme environnementale et sociale de la Banque mondiale sur l'engagement des parties prenantes et information (NES n°10)

Les opérations et activités pour lesquelles un financement de projet d'investissement de la Banque mondiale est sollicité après le 1^{er} octobre 2018, relèvent de l'application du Cadre environnemental et social (CES) de la Banque Mondiale. Ce dernier comprend 10 normes environnementales et sociales (NES), qui définissent les exigences obligatoires pour l'emprunteur et le projet. Le présent projet est concerné par les NES n°1: Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux, NES n°2: Emploi et Condition de travail, NES n°4: Santé et Sécurité des Communautés, NES n°7: Peuples autochtones/communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées et NES n°10. La norme NES n°10 vise "*l'engagement des parties prenantes et la divulgation d'informations*". Les consultations exigées par la NES n°10 alimentent l'analyse des risques de la NES n°1. Les documents préparés selon la NES1 doivent être divulgués et discutés selon la NES n°10. La NES n°2 autorise les travailleurs d'être informés et pouvoir exprimer leurs préoccupations via les mécanismes de la NES n°10 Mobilisation des parties prenantes. Ensemble, elles assurent que le projet soient techniquement solides et socialement acceptables.

Les dispositions des normes doivent être lues conjointement avec les autres normes environnementales et sociales applicables. Les détails sur les objectifs et exigences spécifiques de cette norme sont développés en annexe 3.

1.3. Objectifs et portée de ce plan d'engagement des parties prenantes

Dans le cadre de la NES n°10, un plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) doit être élaboré pour définir les principes et les procédures d'implication des parties prenantes d'une manière qui soit cohérente avec la NES n°10 et mise en œuvre de manière proportionnée à la nature et à l'échelle du projet et de ses risques et impacts potentiels.

Le PMPP décrit le calendrier et les méthodes d'engagement de l'emprunteur avec les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, comme convenu avec la Banque, en distinguant les Parties touchées par le projet et les autres parties intéressées (annexe 1). Il décrit également la gamme et le calendrier des informations à communiquer aux Parties touchées par le projet et aux autres parties intéressées, ainsi que le type d'informations à leur demander. Selon la NES n°10, les informations seront communiquées dans les langues locales pertinentes et d'une manière accessible et culturellement appropriée, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes qui peuvent être affectés de manière différentielle ou disproportionnée par le projet ou des groupes de la population ayant des besoins d'information spécifiques. Au Burundi, ces informations seront communiquées dans la langue nationale, le Kirundi, et en français selon le besoin.

Les emprunteurs sont également tenus d'élaborer dans le cadre de ce même plan une procédure de traitement et de réponse aux plaintes (mécanisme de doléance pour recevoir et faciliter la résolution des préoccupations et des doléances des PAPs). Il est ensuite tenu de mettre en œuvre (MGP-

EAS/HS) et de répondre aux préoccupations et aux plaintes des Parties touchées par le projet en temps opportun.

Afin de permettre la prise en compte des préoccupations et des problèmes des parties prenantes au cours de la phase de planification du projet, un mécanisme de gestion de plaintes entièrement fonctionnel est élaboré et présenté en détail au chapitre 7.

Le PMPP sera mis à jour périodiquement en cas de nécessité. Il devra également être mis à jour si les circonstances liées à l'architecture du projet changent de manière significative. Cela inclut des changements dans l'importance des groupes de parties prenantes identifiés, la répartition des risques et des responsabilités entre les parties prenantes institutionnelles, etc.

Afin de respecter les approches de bonnes pratiques, le projet appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- ***Ouverture et approche précoce et axée sur le cycle de vie*** : les consultations publiques relatives au projet seront organisées tout au long du cycle de vie, à commencer par la planification du projet, et seront menées de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;
- ***Participation et retour d'information en connaissance de cause*** : les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles sous une forme appropriée ; des possibilités sont prévues pour communiquer le retour d'information des parties prenantes, pour analyser les commentaires et les préoccupations et y répondre ;
- ***Inclusivité et sensibilité*** : l'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication, établir des relations efficaces et sensibiliser les méthodes d'engagement adaptées aux besoins, aux attentes et aux divergences des différents groupes et individus concernés. Le processus de participation au projet est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à s'impliquer dans le processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de participation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, notamment les femmes, les jeunes, les personnes âgées et les sensibilités culturelles des divers groupes ethniques.
- ***Gestion adaptative de l'engagement*** : les stratégies d'engagement doivent être adaptées si les attentes des différentes parties prenantes ne correspondent pas (par exemple, les institutions et les ONG ou si la stratégie présente des lacunes dans la sollicitation et la mise en œuvre du retour d'information pour diverses raisons (transparence insuffisante, format inapproprié, etc.).

CHAPITRE 2 : ENGAGEMENT ANTÉRIEUR DES PARTIES PRENANTES

Conformément à la NES n°10 du CES de la Banque Mondiale, il a été procédé à l'organisation des consultations à l'endroit des différentes parties prenantes au projet IMIGAMBI. Le présent plan vise à garantir une participation inclusive, transparente et continue, essentielle à la réussite du projet et à la gestion des risques environnementaux et sociaux (E&S).

2.1. Déroulement des consultations

2.1.1. Consultations des partenaires techniques et financiers/ONGs

En dates du 19 au 22 août 2025, des consultations approfondies ont été effectuées auprès des partenaires stratégiques et des structures d'appui à la jeunesse. Il a été question d'échanges directs avec les représentants de Kaz'o'zah Keza, l' Organisation Internationale pour les Migrations (OIM), de l'Union Européenne, du *Youth Sounding Board*, de Bibliothèques Sans Frontières (BSF), Chambre sectorielle d'art et artisanat (CHASAA) et du Service Anglican pour le Développement Communautaire (SADC).

Les discussions ont porté sur la nature du projet en préparation et sur les expériences concrètes en matière d'employabilité et d'innovation sociale. Parmi les initiatives passées en revue, il y a lieu de citer :

- Kaz'o'zah keza : qui a partagé son expertise reconnue dans le développement du secteur créatif au Burundi notamment dans l'exécution technique des activités liées au renforcement des compétences créatives, à l'entrepreneuriat, à l'accompagnement des jeunes et à l'appui aux initiatives communautaires créatives.
- L'OIM : qui a partagé les leçons de son projet pilote ayant accompagné 450 jeunes à Gitega et Bujumbura, soulignant l'importance des *soft skills* et du suivi post-formation.
- Bibliothèques Sans Frontières (BSF) : qui a présenté l'IDEAs Box, un outil numérique mobile permettant d'apporter des contenus de formation (agriculture, entrepreneuriat) dans les zones reculées ou les camps de réfugiés.
- Le SADC : qui a exposé son modèle d'autonomisation basé sur les Groupes de Solidarité (GS) et l'éducation financière basé sur l'approche d'épargne et de crédit « Village Community Banking (VICOBA) en mettant l'accent particulier sur la cohésion sociale

2.1.1. 1.. Focus sur la Cohésion Sociale

Un point majeur soulevé par le SADC lors de ces échanges est que l'autonomisation économique des jeunes ne peut être pérenne sans un climat social apaisé. Dans son approche intégrée, la cohésion sociale est travaillée à travers :

- Les Groupes de Solidarité (GS) comme espaces de dialogue : Au-delà de l'épargne (VICOBA), les GS servent de plateformes de rencontre pour des jeunes de sensibilités différentes, favorisant la rupture des préjugés et le renforcement de la confiance mutuelle.
- Le dépassement des clivages : À travers la méthodologie UPSHIFT, les jeunes apprennent à collaborer pour résoudre des défis communautaires communs, ce qui transforme leur perception de « l'autre » en celle d'un partenaire de développement.
- La prévention des conflits et la médiation : Le développement des « compétences de vie » (*soft skills*) permet aux jeunes de gérer pacifiquement les différends au sein de leurs coopératives, réduisant ainsi les risques de manipulation ou de tensions sociales.

Cet apport du SADC a permis de prévoir des activités socioculturelles ou citoyennes en marge des formations techniques, afin de consolider les liens sociaux entre les bénéficiaires issus de diverses collines ou groupes sociaux.

2.1. 2. Consultations institutionnelles

Du 23 août 2025 au 12 mars 2026, d'autres consultations au niveau institutionnel ont été organisées à travers la tenue de séances de travail à Bujumbura. Ces réunions ont réuni les représentants du Ministère du Travail, de la Fonction Publique et de la Sécurité Sociale (MTFPSS), le Ministère de la jeunesse, de culture et des sports ainsi que la Chambre Fédérale de Commerce et d'Industrie du Burundi (CFCIB) agissant conjointement avec CHASAA.

- MTFPSS : Les échanges avec l'équipe du Ministère de tutelle ont permis de présenter le projet IMIGAMBI, son contexte socio-économique, ses objectifs et son ciblage des jeunes à risque, notamment les jeunes NEET et les groupes marginalisés. Les discussions ont confirmé la pertinence du choix du secteur créatif comme levier inclusif de création d'emplois et d'autonomisation économique. Les modalités de mise en œuvre, incluant le développement des compétences, l'appui aux coopératives et les initiatives de cohésion sociale, ont été clarifiées. Les parties prenantes ont formulé des recommandations sur le ciblage fondé sur les données, la collaboration avec les incubateurs et l'intégration de la protection sociale. Les échanges ont également mis en évidence l'importance d'une stratégie de pérennisation et de désengagement afin d'assurer la durabilité des acquis du projet.
- Le MJCS : a disponibilisé 4 cadres techniques pour discuter de l'alignement du projet avec les politiques nationales de jeunesse.
- La CFCIB/CHASAA : a démontré l'efficacité de la formation duale (80% pratique, 20% théorie) et l'importance du parrainage professionnel par des artisans expérimentés. Ils ont souligné la nécessité de connecter les jeunes aux marchés via des structures comme Trade Africa et de valoriser les métiers liés au tourisme.

2.1.3. D'autres consultations des parties prenantes

2.1.3.1. Consultations des jeunes entrepreneurs

La consultation des jeunes entrepreneurs issus de différents milieux socioprofessionnels de la zone urbaine de Buterere s'est avérée particulièrement pertinente dans le cadre du projet IMIGAMBI. Cette consultation s'est tenue au centre Nanje Nobaho, situé dans la zone de Buterere, et a réuni des jeunes entrepreneurs provenant de différentes zones de la ville de Bujumbura, intervenant dans des secteurs variés, notamment les secteurs créatifs et les activités génératrices de revenus. La diversité de leurs profils, de leurs expériences et de leurs zones d'action a permis de recueillir des points de vue complémentaires sur les réalités du terrain, en mettant en évidence à la fois des défis transversaux, tels que l'accès limité à l'information, le déficit de compétences entrepreneuriales et les difficultés d'accès aux marchés, ainsi que des enjeux spécifiques liés au genre, à l'âge et au contexte urbain. Le tableau synthétisant ces consultations se trouve dans les annexes(annexe2)

La participation des jeunes femmes et jeunes filles entrepreneures a renforcé la compréhension des barrières sociales, culturelles et sécuritaires qui entravent leur pleine participation économique, notamment la stigmatisation, la charge domestique et les risques d'exploitation et de harcèlement sexuel. Le fait de réunir, dans un même espace d'échange, des jeunes entrepreneurs issus de différentes zones de Bujumbura a favorisé un dialogue inclusif et enrichissant, reflétant la pluralité des contextes d'intervention et des opportunités existantes en milieu urbain. Cette diversité géographique et professionnelle a permis d'identifier des recommandations opérationnelles adaptées aux besoins réels des bénéficiaires et de renforcer la pertinence, l'appropriation communautaire et l'efficacité attendue des interventions du projet IMIGAMBI.

2.1.3.2. Consultations des groupes vulnérables

Dans le cadre de l'inclusion de toutes les composantes de la population, des consultations ciblées ont été menées auprès de quelques groupes vulnérables se trouvant dans la zone d'intervention du projet, notamment les Batwa et les personnes en situation de handicap.

2.1.3.2.1. Résultats des consultations avec les personnes handicapées

Les consultations menées avec les personnes vivant avec handicap à Mutanga et à l'Atelier des Filles Handicapées « l'Espoir » (Avenue de la JRR) en date 16 Mars 2025 ont permis de présenter le projet IMIGAMBI et de recueillir leurs préoccupations majeures. Les participants ont souligné de fortes barrières à l'employabilité et à l'entrepreneuriat, liées notamment aux stéréotypes socio-culturels, à la mobilité réduite, au manque de formation et d'accès aux marchés. Ils ont formulé des recommandations axées sur l'inclusion effective des personnes handicapées dans le projet, le renforcement des capacités techniques et entrepreneuriales, ainsi que l'appui aux groupements existants. Des risques d'exclusion et de rejet des sous-projets ont également été identifiés, appelant à un accompagnement spécifique. Enfin, les échanges ont mis en évidence la nécessité de renforcer la sensibilisation communautaire et les mesures de prévention des violences basées sur le genre

2.1.3.2.2. Résultats des consultations avec les BATWA

Les consultations avec la communauté Batwa organisées au Quartier Mugaruro, zone BUTERERE, commune NTAHANGWA ont mis en évidence des contraintes importantes à l'employabilité et à l'entrepreneuriat, liées au faible niveau d'éducation, à la stigmatisation, à l'accès limité à l'information, aux marchés et aux financements. Les participants ont également exprimé des préoccupations concernant les risques de VBG/EAS/HS, en particulier pour les jeunes filles. Les recommandations ont porté sur le renforcement des capacités, l'inclusion ciblée, l'accompagnement entrepreneurial et la mise en place de mesures de prévention et de protection

2.1.4. Points saillants et préoccupations principales identifiées dans les consultations des parties prenantes

Les points majeurs ressortis de ces consultations portent sur les aspects ci-après :

- Urgence socio-économique : Souhait manifeste que le projet démarre rapidement pour répondre au défi de l'emploi des jeunes.
- Innovation sociale : Valorisation des talents créatifs identifiés lors du concours d'idées d'août 2025 (cosmétiques bio, emballages biodégradables, énergie, etc.).
- Protection et Sauvegarde (VBG/EAS/HS) : Adoption d'une approche de « tolérance zéro » et utilisation d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP-EAS/HS) confidentiel, inspiré du projet *Merankabandi*.
- Inclusion et Transparence : Nécessité d'une nette transparence dans le ciblage des groupes vulnérables (jeunes filles, Batwa, jeunes NEET, PWDs) et adaptation logistique pour faciliter la participation féminine (transport, garde d'enfants).

Ces thèmes ont été intégrés dans le PMPP en les insérant dans les informations qui seront diffusées lors des différentes consultations. Ils ont été aussi retenus comme points faisant partie des besoins en renforcement des capacités des différentes parties prenantes.

Il est à noter que d'autres consultations seront organisées tout le long du cycle de vie du présent projet pour identifier et tenir informées les différentes parties prenantes sur les étapes franchies, afin de leur permettre de participer activement et d'émettre des commentaires nécessaires au moment opportun.

2.1.5. Tableau synthétique de toutes les consultations des parties prenantes

Sujets d'échange	Points de vue des participants / préoccupations et craintes	Clauses convenues et recommandations
1. Consultations institutionnelles _ Aout 2025 au 12 mars 2026		
MTFPSS (Ministère de tutelle)	- Pertinence du ciblage des jeunes à risque (NEET, groupes marginalisés) - Intérêt du secteur créatif comme levier d'inclusion et d'emploi - Importance des données, de la protection sociale et de la durabilité	- Affiner le ciblage sur la base des données existantes - Renforcer la coordination interinstitutionnelle
MJSC (Jeunesse)	- Nécessité d'aligner le projet avec les politiques nationales de jeunesse	- Assurer la cohérence avec les stratégies nationales - Renforcer la coordination avec les structures publiques
CFCIB / CHASAA	- Efficacité de la formation duale et du mentorat - Besoin de connecter les jeunes aux marchés - Potentiel des métiers créatifs et du tourisme	- Intégrer la formation duale et le parrainage professionnel - Faciliter l'accès aux marchés et valoriser les métiers créatifs
2. Partenaires techniques et financiers/ONGs_Aout 2025		
Employabilité et insertion socio-professionnelle des jeunes	• Inadéquation entre les formations et les besoins du marché du travail • Faible insertion durable après les formations • Insuffisance des compétences pratiques et des soft skills	• Renforcer la formation pratique et orientée marché • Intégrer systématiquement les soft skills • Mettre en place un accompagnement post-formation (mentorat, coaching)
Accès au financement et autonomisation économique	• Difficulté d'accès au capital de démarrage • Faible culture financière chez les jeunes • Crainte d'une dépendance à l'aide financière	• Intégrer l'éducation financière dans les parcours • Promouvoir l'épargne et des mécanismes de financement progressifs • Faciliter les liens avec les institutions de microfinance
Innovation, entrepreneuriat et secteur créatif	• Potentiel important mais encore sous-exploité du secteur créatif • Manque d'espaces d'expression et de test des idées innovantes • Risque d'approches peu attractives pour les jeunes	• Soutenir les concours d'idées et initiatives innovantes • Valoriser le secteur créatif comme levier d'insertion • Tester des approches pilotes avant mise à l'échelle

Inclusion sociale, genre et groupes vulnérables	• Multiplicité des acteurs et initiatives • Risque de duplication et dispersion des efforts • Préoccupation sur la durabilité des actions	• Renforcer la coordination et la concertation entre acteurs • Capitaliser les bonnes pratiques existantes • S'appuyer sur les structures locales pour assurer la durabilité
3. Consultations des parties prenantes_ Les jeunes handicapés _Le 16 mars 2026		
Information sur le projet IMIGAMBI	- Attente d'une meilleure prise en compte des jeunes vivant avec handicap dans les interventions du projet	- Adapter les outils et canaux de communication aux besoins spécifiques des personnes vivant avec handicap
Employabilité et accès à l'emploi	- Persistance de stéréotypes socio-culturels limitant l'accès à l'emploi - Difficultés d'accès aux lieux de travail et contraintes de mobilité - Manque de formation, d'expérience et de capacités techniques et financières - Accès limité aux marchés et aux espaces d'exposition des produits	- Prévoir des mesures d'inclusion spécifiques, y compris des quotas adaptés - Renforcer les capacités techniques et entrepreneuriales des jeunes vivant avec handicap - Promouvoir l'accessibilité des infrastructures et des lieux de travail - Appuyer les groupements existants
Promotion de l'entrepreneuriat	- Manque d'appui technique, matériel et financier - Difficultés d'accès à l'information et aux opportunités économiques	- Appuyer techniquement, matériellement et financièrement les sous-projets portés par les jeunes vivant avec handicap - Encourager des initiatives adaptées aux contraintes de mobilité
Opportunités d'autonomisation socio-économique	- Existence d'une volonté politique favorable à l'inclusion - Présence de partenaires techniques et financiers sensibles à l'inclusion sociale - Cadres juridiques nationaux et internationaux favorables aux droits des personnes handicapées	- Renforcer le plaidoyer auprès des partenaires et bailleurs - Tirer parti des cadres politiques et juridiques existants pour promouvoir l'inclusion
Risques liés à la mise en œuvre du projet	- Risque d'exclusion des jeunes vivant avec handicap des bénéficiaires du projet - Risque de rejet des sous-projets en raison de capacités limitées en montage de projets	- Mettre en place des mesures spécifiques de renforcement des capacités - Assurer un accompagnement ciblé pour la préparation de sous-projets bancables
Mesures d'atténuation et inclusion	- Faible accès à l'information - Participation limitée aux processus du projet	- Déployer une stratégie de communication inclusive - Associer les leaders des personnes vivant avec handicap à toutes les étapes du projet

Accès aux marchés et visibilité des produits	- Faible visibilité des produits des personnes vivant avec handicap - Difficultés d'accès aux marchés locaux et internationaux	- Appuyer les initiatives en TIC et marketing - Faciliter la participation aux foires et espaces d'exposition-vente
Harcèlement et exploitation sexuelle	- Croyances culturelles néfastes accroissant la vulnérabilité des filles handicapées - Vulnérabilité physique face aux violences sexuelles - Comportements à risque au sein de la communauté	- Renforcer les actions de sensibilisation communautaire - Mettre en place des mesures de prévention des VBG, alignées sur les exigences ESS - Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action en faveur du bien-être des personnes handicapées
4. Consultations des Peuples autochtones (Batwa) _Le 16 mars 2026		
Employabilité des jeunes Batwa	- Faible niveau d'éducation limitant l'accès à l'emploi - Accès insuffisant à l'information sur les opportunités d'emploi - Auto-discrimination dans la recherche d'emploi - Absence de documents administratifs (ex. extrait de naissance) - Grossesses non désirées et déscolarisation des jeunes filles - Stigmatisation et discrimination à l'égard des filles Batwa dans certains secteurs	- Organiser des formations en développement personnel et employabilité ciblant les jeunes Batwa - Encourager la participation équitable des jeunes Batwa aux processus de recrutement - Sensibiliser sur l'enregistrement des naissances et des mariages - Former les jeunes et la communauté sur la prévention des VBG/EAS/HS
Promotion de l'esprit entrepreneurial	- Manque de soutien financier et technique des partenaires - Faible accompagnement post-formation des jeunes Batwa - Insuffisance de matières premières (argile de qualité) - Crainte de prise de risque entrepreneurial - Accès limité à la clientèle	- Accompagner les jeunes Batwa déjà formés dans le cadre d'autres projets - Former les jeunes aux techniques de marketing et de gestion - Promouvoir les échanges d'expériences basés sur les réussites - Faciliter la réouverture de sites d'extraction d'argile de qualité
Atouts de la jeunesse Batwa	- Force physique et disponibilité - Proximité géographique du centre-ville - Faibles charges familiales - Capacité d'apprentissage rapide - Polyvalence des jeunes filles Batwa	- Orienter les jeunes vers des secteurs productifs et générateurs de revenus - Encourager l'initiative entrepreneuriale des jeunes filles Batwa - Sensibiliser les jeunes à la valorisation de leurs atouts

Opportunités d'autonomisation socio-économique	- Existence d'une volonté politique en faveur de la communauté Batwa - Présence de partenaires techniques et financiers engagés pour l'inclusion	- Renforcer le plaidoyer pour le financement des initiatives des jeunes Batwa - Renforcer les capacités en montage de projets bancables
Risques liés à la mise en œuvre du projet	- Risques de VBG/EAS/HS - Risque d'individualisme des bénéficiaires - Risque de concubinage précoce - Risque d'exploitation des jeunes filles Batwa	- Organiser des actions de sensibilisation sur la prévention des VBG/EAS/HS - Élaborer et faire appliquer un code d'éthique et de bonne conduite
Mesures d'atténuation des risques	- Normes sociales défavorables et comportements à risque - Faible cohésion sociale	- Sensibiliser les hommes au changement de comportement - Promouvoir le travail associatif et communautaire
Accès aux marchés et marketing	- Difficultés d'écoulement des produits en argile - Concurrence avec les produits métalliques - Mauvais traitement des jeunes filles Batwa entrepreneures - Utilisation d'argile de mauvaise qualité	- Organiser des foires d'exposition-vente - Former à la valorisation des produits et métiers - Renforcer les capacités en marketing et communication - Appuyer l'accès à des matières premières de qualité
Facteurs favorisant les EAS/HS	- Croyances traditionnelles néfastes - Manque d'information sur les VBG/EAS/HS - Sentiment d'impunité - Tabou culturel autour des violences sexuelles - Méconnaissance du cadre légal	- Organiser des formations sur la prévention des EAS/HS - Élaborer et faire signer le code d'éthique et de conduite - Mettre en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) - Sensibiliser sur la cartographie des services VBG/EAS/HS
Renforcement de la protection des femmes	- Besoin de changement de mentalités - Nécessité de lutter contre l'impunité - Attente de communautés plus inclusives et non discriminatoires	- Élaborer et appliquer le code d'éthique et de bonne conduite - Promouvoir la participation inclusive des femmes - Mettre en place des espaces de mentorat et de partage d'expériences - Organiser des formations continues sur la prévention des VBG/EAS/HS

CHAPITRE 3 : IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1. Identification des parties prenantes

L'identification et la cartographie des parties prenantes facilitent le ciblage des mécanismes d'engagement et la compréhension des objectifs, des intérêts et des incitations des principales parties prenantes. Pour les consultations, les parties prenantes représentatives, y compris les représentants des groupes marginalisés et vulnérables, doivent être identifiées aux niveaux régional et local, selon le cas. Il est à noter que le ciblage de tels groupes doit suivre une démarche participative et ascendante.

Pour plus de transparence, ce ciblage devra être sanctionné par une validation publique des listes de ces groupes. C'est de cette manière que les groupes cibles et les champions devront être identifiés. Les principes sous-jacents, tels qu'exposés dans la section méthodologie, comme l'inclusion et la représentation, peuvent être influencés par la capacité d'adhésion aux opportunités et la volonté des groupes cibles identifiés à s'engager.

La NES n°10, lu conjointement avec la NES n°1, reconnaît les catégories suivantes de parties prenantes :

- a. **Parties touchées par le projet.** Il s'agit des personnes susceptibles d'être touchées par le projet en raison d'impacts réels ou de risques sur leur environnement physique, leur santé, leur sécurité, leurs pratiques culturelles, leur bien-être ou leurs moyens de subsistance. Ces parties prenantes peuvent être des individus ou des groupes, y compris les bénéficiaires directs du projet et les communautés locales. Il s'agit des individus ou des ménages les plus susceptibles d'observer/de ressentir les changements résultant des impacts environnementaux et sociaux, y compris les risques EAS/HS du projet.
- b. **Individus ou groupes défavorisés/vulnérables.** Il s'agit des personnes qui risquent le plus d'être affectées négativement par les impacts du projet et/ou qui sont plus limitées que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages du projet. Ces personnes ou groupes sont également plus susceptibles d'être exclus ou incapables de participer pleinement au processus de consultation général et, en tant que tels, peuvent avoir besoin de mesures spécifiques et/ou d'une assistance pour y parvenir. Ces mesures tiendront compte des considérations liées au genre, à l'âge, y compris des personnes âgées et des mineurs, et notamment des circonstances dans lesquelles ils peuvent être séparés de leur famille, de la communauté ou d'autres personnes dont ils dépendent.

3.1.1. Parties touchées par le projet

Cette section vise à identifier les individus, groupes, communautés locales, ainsi que les autres parties prenantes susceptibles d'être directement ou indirectement affectés par le projet Imigambi, de manière positive ou négative au cours de sa mise en oeuvre. Parmi ces différentes parties prenantes clés, il y a notamment :

(a) Les acteurs des ICC : Il s'agit des acteurs opérant dans les secteurs des industries culturelles et créatives, susceptibles d'être impliqués ou affectés par les activités du projet. Ces acteurs incluent, sans s'y limiter :

- les groupes de jeunes et coopératives bénéficiaires intervenant dans les métiers créatifs (artisanat, arts visuels, design, métiers culturels, etc.) ;
- les organisations, associations ou structures professionnelles actives dans les secteurs créatifs au niveau local ou communautaire ;
- les acteurs privés ou semi-publics de la chaîne de valeur des industries culturelles et créatives (production, transformation, diffusion, commercialisation), dans la mesure où ils interagissent avec les bénéficiaires du projet.

(b) Fournisseurs des biens et des services : Incluant les prestataires susceptibles d'intervenir dans la fourniture de biens, travaux ou services liés à la mise en œuvre du projet, conformément aux procédures de passation des marchés en vigueur.

(c) Les Organisations à Base Communautaire : Comprenant les associations locales, organisations communautaires et structures de proximité susceptibles de jouer un rôle dans la mobilisation communautaire, l'information, l'accompagnement ou le suivi des bénéficiaires.

(d) Administration locale : Incluant les autorités administratives et techniques au niveau local et communal, appelées à être associées à la mise en œuvre, au suivi ou à la supervision des activités du projet sur le terrain.

Le PMPP doit se concentrer particulièrement sur les personnes et groupes directement et négativement affectés par les activités du projet. Il doit aussi cartographier les zones d'impact en plaçant les communautés affectées dans une zone géographique pouvant aider à définir ou à affiner la zone d'influence du projet. Etant donné que le projet est encore en préparation, ces zones ne sont pas encore connues. Il advient donc que le présent PMPP sera mise à jour et complété une fois que ces zones spécifiques seront clairement identifiées dans les provinces de Bujumbura et Gitega. Le PMPP doit aussi identifier les autres personnes qui pensent être affectées et qui auront besoin d'informations supplémentaires afin de bien comprendre la nature, l'ampleur et les limites des impacts du projet.

Tableau 1: Personnes touchées par le projet

Activités	Zone d'impacts	PAP
Évaluations de marché et des besoins en compétences dans le secteur créatif	Communes et quartiers ciblés ; structures créatives existantes	- Jeunes créatifs à risque des zones d'intervention - Jeunes femmes et filles intéressées par les métiers créatifs - Jeunes réfugiés engagés dans les arts et artisanats - PWDs pratiquant des activités créatives

Activités	Zone d'impacts	PAP
Ciblage et identification des jeunes bénéficiaires	Communes ciblées ; centres communautaires ; camps/communautés réfugiées	- Jeunes NEET (non scolarisés, sans emploi, sans formation) - Jeunes femmes cheffes de ménage - Jeunes Batwa - Jeunes vivant avec handicap
Formations techniques dans les secteurs créatifs	Centres de formation sélectionnés, ateliers créatifs, espaces communautaires	- Apprentis et jeunes en formation - Jeunes femmes et filles suivant les métiers du textile et de l'artisanat - Jeunes réfugiés et PWDs intégrés dans les sessions - Formateurs et propriétaires des ateliers locaux
Formations en soft skills, éducation financière, business planning, coaching,	Centres de formation, salles de réunion, centres de jeunesse	- Jeunes entrepreneurs créatifs - Jeunes femmes et jeunes mères - Jeunes des zones urbaines, péri-urbaines et rurales à risque - Jeunes réfugiés et PWDs
Paielements digitaux pour transport et/ou garderie des enfants	Plateformes de paiement mobile ; agences de paiement	- Jeunes bénéficiaires des formations - Jeunes femmes ayant des contraintes de mobilité
Octroi des petites subventions aux entreprises	Sites où se déroulent les activités financées avec ces petites subventions	Associations et entreprises dont celles dirigées par des jeunes filles et/ou jeunes dames/ femmes
Appui au développement des micro-entreprises créatives (formalisation, enregistrement, accompagnement)	Communes, guichets locaux d'appui, incubateurs créatifs	- Jeunes entrepreneurs créatifs - Jeunes femmes en auemploi - Petites entreprises créatives locales
Activités de cohésion sociale (expositions, théâtre, foires créatives, festivals)	Espaces publics, centres culturels, places communautaires	- Jeunes créatifs exposants - Jeunes ruraux & urbains réunis dans des initiatives mixtes - Communautés riveraines participant aux événements - Jeunes filles et femmes artistes - Groupes vulnérables (Batwa, PWDs)
Networking entre groupes créatifs ruraux et urbains	Sites d'échanges ; ateliers créatifs ; centres de jeunesse	- Associations de jeunes créatifs - Jeunes femmes créatives rurales - Jeunes entrepreneurs informels
Renforcement des capacités des autorités locales sur le secteur créatif, suivi et évaluation, planification locale	Communes, bureaux provinciaux du MTFPSS et du Ministère du Travail, de la Fonction Publique et de la Sécurité Sociale	- Administrations locales - Points focaux jeunesse - animateurs culturels locaux - Communautés bénéficiaires indirectes

Activités	Zone d'impacts	PAP
MIS amélioré & gestion des données (avec appui Merankabandi)	Plateforme MIS centralisée ; bureaux MTFPSS	- Jeunes bénéficiaires (via collecte de données) - Points focaux communaux -
Évaluations à mi-parcours et finales	Zones d'interventions	- Jeunes créatifs formés - Entrepreneurs soutenus - Communautés locales
Communication & visibilité	Communes, médias, réseaux sociaux	- Jeunes bénéficiaires - Communautés locales - Partenaires du secteur créatif

3.1.2. Autres parties intéressées (PAI)

Les "autres parties intéressées" sont des parties prenantes plus larges et intéressées par le projet en raison de son emplacement, de sa proximité avec des ressources naturelles ou autres, ou en raison du secteur ou des parties impliquées dans le projet.

- a. Il s'agira notamment des fonctionnaires locaux, de leaders communautaires, des communautés riveraines de la zone du projet, personnes vivantes de la société civile, les familles riveraines de la zone d'intervention du projet, des coopératives y compris celles dirigées par des jeunes/jeunes filles et/ ou femmes, des entreprises dont celles des femmes et des filles, des institutions publiques comme les ministères sectoriels, les associations des jeunes, des Batwa et personnes vivant avec handicap. Bien que ces groupes puissent ne pas être directement affectés par le projet, ils peuvent jouer un rôle dans la préparation du projet (par exemple, la formalisation et l'enregistrement des entreprises/associations dans l'ANACOP par le gouvernement) ou se trouver dans une communauté affectée par le projet et avoir une préoccupation plus large que leur foyer individuel. Bref, l'identification des parties prenantes a été élargie en tenant compte de celles qui interviennent soit dans le domaine de travailler avec les jeunes à travers le secteur créatif, soit celles qui interviennent dans les activités similaires à celle qui sera affectée par le projet.

En outre, la société civile et les organisations non gouvernementales peuvent avoir une connaissance approfondie des caractéristiques environnementales et sociales, y compris les EAS/HS couramment observés dans la zone du projet et des populations avoisinantes, et peuvent aider à jouer un rôle dans l'identification des risques, des impacts potentiels et des opportunités que l'Emprunteur doit prendre en compte et traiter dans le processus d'évaluation.

Certains groupes peuvent être intéressés par le projet en raison du secteur dans lequel il s'inscrit et d'autres peuvent souhaiter obtenir des informations simplement parce qu'un financement public est proposé pour soutenir le projet. Il n'est pas important d'identifier les raisons sous-jacentes pour lesquelles les personnes ou les groupes veulent des informations sur un projet. Si les informations sont dans le domaine public, elles doivent être accessibles à toute personne intéressée.

3.1.3. Individus et groupes défavorisés/vulnérables

Alors qu'ils sont supposés nombreux pour bénéficier des appuis du projet, les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables sont potentiellement affectés de manière disproportionnée et moins à même de bénéficier des opportunités offertes par le projet en raison des difficultés spécifiques pour accéder et/ou comprendre les informations sur le projet, ses impacts environnementaux et sociaux et ses stratégies d'atténuation.

Il est particulièrement important de comprendre les impacts du projet et de savoir s'ils peuvent toucher de manière disproportionnée les individus ou les groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de comprendre les impacts d'un projet. L'organisation des réunions communautaires dans la zone du projet peut permettre de rassembler les éléments pouvant aider à définir une approche permettant de comprendre les points de vue de ces groupes.

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants :

- Les jeunes à risques (NEET) : chômeurs, déscolarisés qui ne participent pas volontairement ou non à des discussions sur le développement économique et social local ;
- Les analphabètes tant littéraires que numériques ;
- Personnes souffrant de maladies chroniques ou psycho-mentales
- Les filles mères
- Personnes vivant avec handicap ;
- Peuples autochtones (Population Batwa) ;
- Jeunes défavorisés (orphelins et autres vulnérables) ;
- Les albinos;

➤ **Des consultations avec les Batwa, il se déduit les faits suivants:**

❖ **Problèmes auxquels font face la jeunesse Batwa**

- Très faibles capacités intellectuelles, techniques, matérielles et financières
- Discrimination et Auto-discrimination des jeunes Batwa dans la recherche d'emploi
- Manque de certains documents administratifs comme l'extrait de naissance
- Grossesse non désirées et déscolarisation des jeunes filles Batwa
- Manque d'appuis financiers
- Manque d'accompagnement des jeunes Batwa formés dans le cadre des projets
- Problème de marché d'écoulement des produits
- Existence des fonds prenant en compte les Batwa

❖ **Atouts dont dispose les jeunes Batwa**

- Force physique
- Accessibilité géographique par rapport au centre-ville
- Les jeunes ont peu d'obligations familiales
- Rapidité d'apprentissage
- Capacité d'exécuter plusieurs tâches à la fois chez les jeunes filles Batwa
- Volonté politique de promouvoir le bien-être de la communauté des Batwa

❖ **Risque d'EAS/HS évoqués**

- Risque d'individualisme des personnes appuyées par le projet

- Risque de concubinage chez les jeunes hommes
- Risques que les jeunes filles Batwa d'être profitées par le jeunes hommes mal intentionnés.
- Sensibiliser les hommes pour le changement de comportement
- ❖ **Défis sur les EAS/HS**
 - Mauvais comportement des clients envers les jeunes filles Batwa entrepreneures
 - Utilisation de l'argile issus des fausses septiques qui ne remplit pas toutes les conditions ce qui occasionne des fissures inattendues de leurs produits
 - Croyances traditionnelles selon laquelle coucher avec une fille /femme Twa constitue un médicament du problème dorsal (Kwivura umugongo)
 - Manque d'information sur les violences dans la communauté des Batwa
 - Impunité des présumés auteurs des EAS/HS
 - La culture burundaise qui considère les EAS/HS comme une question taboue
 - Manque d'information sur le code pénal

Les groupes vulnérables au sein des communautés affectées par le projet seront confirmés à travers la validation publique de leurs listes au niveau communautaire et consultés par des moyens spécifiques.

Toutefois, dans les prévisions du projet, 10% des bénéficiaires des interventions feront partie de la catégorie des personnes vulnérables. En effet, sur 5 000 bénéficiaires, 500 feront partie de la catégorie des groupes vulnérables. La description des méthodes d'engagement qui seront entreprises par le projet est fournie dans les sections suivantes.

3.2. Analyse des besoins d'engagement des parties prenantes

Reconnaissant la nécessité de fournir des mesures différenciées pour s'assurer que l'engagement des parties prenantes est fait d'une manière équitable, le tableau ci-dessous fournit un résumé des besoins des parties prenantes du projet.

Tableau 2: Résumé des besoins des parties prenantes du projet

COMMUNAUTE	GROUPE DE PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES	BESOINS LINGUISTIQUES	MOYENS DE NOTIFICATION PRIVILEGES	BESOINS SPECIFICIQUES
Communauté riveraine des centres de formation et lieux d'activités créatives	Touchées	Accès limité à l'information ; forte influence communautaire ; témoins directs des activités	Langue nationale qui est le Kirundi	Radios locales, églises, réunions communautaires, affiches	- Compréhension des objectifs du projet - Inclusion dans les dialogues communautaires - Opportunités temporaires d'emploi local (petits services, logistique)
Les personnes âgées	Touchées	Faible mobilité ; faible accès à la technologie	Langue nationale qui est le Kirundi	Radios locales, réunions communautaires	- Accès à l'information claire et simple - Participation facilitée aux réunions (transport)
Les Analphabètes numériques et littéraires	Touchées	Ne savent ni lire ni écrire. Difficultés d'accès au digital	Langue nationale qui est le Kirundi	Radios, messages audio, réunions en présentiel	- Supports visuels simplifiés - Assistance pour les procédures (Ciblage, paiement mobile) - Transport pour les réunions
Femmes (veuves) chefs de ménage	Touchées	Elles n'ont pas assez de temps et possèdent moins d'informations	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio, dans les églises, affiches sur les lieux publics	- Prise en charge des frais de transport pour la participation aux réunions organisées localement - Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet
Personnes vivant avec handicap ou maladies chroniques	Touchées	Mobilité limitée	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio, dans les églises, affiches sur les lieux publics	- Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement - Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet
Peuples autochtones (population Batwa)	Touchées	Accès limités à l'information	Langue nationale qui est le Kirundi	Informers leurs représentants à travers l'organisation des réunions et des appels téléphoniques	- Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement ; - Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet ;

COMMUNAUTE	GROUPE DE PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES	BESOINS LINGUISTIQUES	MOYENS DE NOTIFICATION PRIVILEGES	BESOINS SPECIFICIQUES
Associations et coopératives des femmes et des filles créatives	Touchées	Manque d'information ; faible accès au financement	Langue nationale qui est le Kirundi	Réunions via les leaders féminins, ONGs, églises	Informations sur l'accès au crédit et au marché
ICC	Touchées	N'ont pas assez d'informations sur les modalités de mise en œuvre des activités du projet	Langue nationale et autres langues	Informers leurs représentants à travers l'organisation des réunions et des appels téléphoniques	- Informations sur l'accès aux industries créatives - Renforcement de capacités ICC
Entreprises dont celles dirigées par des filles	Touchées	N'ont pas assez d'informations sur les modalités de mise en œuvre des activités du projet	Langue nationale et autres langues	Informers leurs représentants à travers l'organisation des réunions et des appels téléphoniques	Informations sur l'accès au crédit et au marché
Points focaux MTFPSS / autorités locales	Touchées	Responsables coordination & mobilisation	Kirundi / Français	Notes officielles, réunions techniques	- Formation sur ICC, M&E - Meilleure articulation avec les jeunes créatifs
UGP Merankabandi	Touchées	Expertise en MIS & ESS	Français & Kirundi	Réunions techniques, email	- Accès aux données - Harmonisation MIS - Interface E&S avec BM

3.2. Analyse des risques liés à l'exclusion de certains groupes du processus de consultation

Dans le cadre de ce PMPP, l'analyse de l'exclusion vise à identifier et intégrer les groupes vulnérables (femmes, jeunes, handicapés, minorités ethniques, personnes déplacées ou rapatriées) qui risquent d'être marginalisés des bénéfices et consultations du projet, notamment en raison d'un manque d'information ou de rapports de force inégaux. Ce processus, essentiel pour la conformité environnementale et sociale, exige des stratégies de communication adaptées et d'autres mécanismes pour garantir une inclusion durable.

Le tableau suivant esquisse en quelques lignes l'analyse des risques liés à l'exclusion de certains groupes du processus de consultation

Groupes à risque	Causes de l'exclusion	Risques liés à l'exclusion	Mesures de mitigation	Responsable
Les jeunes à mobilité réduite	Le manque d'accès à l'information	Absence aux assemblées	• Consultations ciblées : Organisation de réunions spécifiques pour les jeunes à mobilité réduite • Octroi des frais de déplacement • Organiser les réunions sur des sites facilement accessibles • Aller rencontrer les jeunes à mobilité réduite à leur domicile • Exploiter tous les canaux de convocation des assemblées (crieurs publics, églises, affichage de la convocation des assemblées sur les lieux publics très fréquentés comme les marchés, les bureaux des chefs de collines, etc	UGP MERANKABANDI-RSES
	L'éloignement géographique des sites de	Faible taux des jeunes à mobilité réduite participant aux réunions	• Consultations ciblées : Organisation des réunions	UGP MERANKABANDI-RSES

	rassemblement public	et par conséquent bénéficiant des informations sur le projet	spécifiques pour les jeunes à mobilité réduite • Octroi des frais de déplacement • Organisation des réunions sur des sites proches des jeunes à mobilité réduite et facilement accessibles	
	Considération culturelle erronée des personnes à mobilités réduites comme des incapables	Faible effectif des personnes à mobilité réduite parmi les bénéficiaires du Projet	• Partage des histoires de succès en entrepreneuriat enregistrées par les personnes à mobilité réduite dans les réunions • Valorisation des personnes à mobilité réduite en montrant des exemples des activités productives qu'elles peuvent réaliser	UGP MERANKABANDI-RSES
Les jeunes habitant les sites/camps de réfugiés	• Manque de billet de sortie du site/camp • Barrière linguistique	Faible participation des jeunes réfugiés dans les activités du Projet	• Sensibiliser les responsables des sites/camps pour autoriser les jeunes réfugiés à participer aux activités du Projet • Organiser des consultations ç l'intérieur/proximité des camps • En plus du Kirundi, dans les réunions, utiliser/parler les langues que les réfugiés comprennent (Swahili, Français)	UGP MERANKABANDI-
Les albinos et les Batwa	Accaparement des opportunités par des groupes socialement	• Exclusion des albinos et des Batwa dans les bénéficiaires des interventions du Projet	• Organiser des consultations à l'intérieur/proximité des camps • Organiser des consultations spécifiques pour les Batwa	UGP MERANKABANDI

	ou politiquement influents	• Mécontentement des des albinos et des Batwa • Prolifération des actes de vandalisme perpétrés par les Batwa et les albinos	• Prévoir un pourcentage pour les Batwa/albinos dans l'effectif total des bénéficiaires	
--	----------------------------	---	---	--

- ✓ D'autres groupes vulnérables ont été identifiés dans la zone d'intervention du projet. Tel est le cas des enfants orphelins chefs de ménages, des personnes victimes du VIH/SIDA, des rapatriés, des personnes frappées par les aléas climatiques, etc

3.3. Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes

Les principaux groupes de parties prenantes identifiés, leur niveau d'influence et l'intérêt qu'ils peuvent avoir pour le projet détermineront le type et la fréquence des activités d'engagement nécessaires pour chaque groupe. En utilisant le code couleur de la matrice d'intérêt et d'influence ci-dessus et tel qu'appliqué ci-dessous, on déterminera où concentrer les efforts d'engagement des parties prenantes et pourquoi.

Tableau 3: Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes

Groupe de parties prenantes du projet		Nature de l'intérêt	Niveau d'intérêt	Niveau d'influence	Niveau d'engagement
Personnes touchées par le projet	ICC	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Moyen	Haut
	Coopératives des jeunes à risques dont celles des femmes et filles	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Moyen	Haut
	Associations des Femmes Entrepreneurs	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Moyen	Haut
	Ministère du travail, de la fonction publique et de la sécurité sociale	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Haut	Haut
	Administration provincial et communal	Collaboration			
	Réseau des associations/entreprises	Collaboration			
	Plateformes numériques	Collaboration			
	Médias	Collaboration			
Groupes vulnérables	Individus	Acquisition des appuis du projet	Faible		
	Associations des groupes vulnérables dont celles des femmes vulnérables	Acquisition des appuis du projet			

CHAPITRE 4 : PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

4.1. Objectif et calendrier de l'engagement des parties prenantes

Le programme d'engagement des parties prenantes du Projet Imigambi vise, avant tout, à assurer une information transparente, accessible et continue auprès de l'ensemble des acteurs concernés par les activités du projet. Dès le démarrage, il s'agit d'instaurer un dialogue structuré permettant de renforcer l'appropriation du projet par les jeunes bénéficiaires, les communautés locales, les autorités administratives et les institutions techniques. L'engagement poursuivi couvre toute la durée du projet et vise à garantir que chaque étape clé de la préparation à la mise en œuvre et jusqu'à la clôture se fasse de manière participative, inclusive et conforme aux exigences de la Banque mondiale, notamment la Norme ESS10.

Plan d'Action détaillé avec des activités spécifiques, des responsables désignés, des échéances précises et des indicateurs de réalisation.

Un tableau de planification annuel

Phase du projet	Parties prenante ciblée	Informations à divulguer	Calendrier	Responsables
Préparation	Secteurs publics et para-public: Le MTFPSS : La CFCIB/CHASAA :	• L'objet, durée, la nature et l'envergure du projet en préparation et expériences concrètes en matière d'employabilité et d'innovation sociale. • Alignement du projet avec les politiques, l'efficacité de la formation duale (80% pratique, 20% théorie) et l'importance du parrainage professionnel par des artisans expérimentés nationales de jeunesse • Le processus envisagé pour la participation des parties prenantes, Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, les réfugiés et les mesures proposées pour les atténuer • Partage d'expérience reconnue dans le développement du secteur créatif au Burundi • Renforcement des compétences créatives, à l'entrepreneuriat, à l'accompagnement des jeunes et à l'appui aux initiatives communautaires créatives.	Août 2025-Mars 2026	UGP MERANK ABANDI

Phase du projet	Parties prenante ciblée	Informations à divulguer	Calendrier	Responsables
	Organisations internationales OIM, Union Européenne,	• Partagé de leçons apprises en accompagnement des jeunes en milieux urbains et ruraux • Importance des soft skills et du suivi post-formation. • Outil numérique mobile permettant d'apporter des contenus de formation (agriculture, entrepreneuriat) dans les zones reculées ou les camps de réfugiés. • Modèle d'autonomisation basé sur les Groupes de Solidarité (GS) et l'éducation financière basé sur l'approche d'épargne et de crédit « Village Community Banking (VICOBA) en mettant l'accent particulier sur la cohésion sociale		
	ONG et Représentants de la société civile Bibliothèques Sans Frontières (BSF), Kaz'o'zah Keza, Service Anglican pour le Développement Communautaire	• Le processus envisagé pour la participation des parties prenantes, • Partage d'expérience reconnue dans le développement du secteur créatif au Burundi • Renforcement des compétences créatives, à l'entrepreneuriat, à l'accompagnement des jeunes et à l'appui aux initiatives communautaires créatives. • Partagé de leçons apprises en accompagnement des jeunes en milieux urbains et ruraux • Importance des soft skills et du suivi post-formation.		

Phase du projet	Parties prenante ciblée	Informations à divulguer	Calendrier	Responsables
		• Outil numérique mobile permettant d'apporter des contenus de formation (agriculture, entrepreneuriat) dans les zones reculées ou les camps de réfugiés. • Modèle d'autonomisation basé sur les Groupes de Solidarité (GS) et l'éducation financière basé sur l'approche d'épargne et de crédit « Village Community Banking (VICOBA) en mettant l'accent particulier sur la cohésion sociale		
Mise en œuvre	Bénéficiaires ; Organisations des Jeunes ;Personnes et groupes vulnérables/défavorisés ;Travailleurs du projet Comité de pilotage Comité technique de suivi UGP Représentants de la population	La nécessité de connecter les jeunes aux marchés via des structures comme Trade Africa et de valoriser les métiers liés au tourisme.	Discussion, sondage, focus groupe ;Réunion avec les réfugiés et communautés hôtes, les communes ;Communiqués de presse, Brochures d'information ; Annonces à la radio, à la télévision, dans les journaux (1 fois l'année)	UGP MERANK ABANDI
Supervision	Ministère de tutelle Comités Technique et de Pilotage Bailleurs de fonds	Progression des indicateurs Respect des procédures	1 fois par semestre	Bailleurs de fonds
Clôture	Grand public Travailleurs de projet	Résultats atteints Pratiques reproductibles	Après 3 ans	UGP MERANK ABANDI

Ce processus d'engagement comprend également la consultation des parties prenantes dans l'élaboration et la divulgation des instruments environnementaux et sociaux, y compris le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (SEP), les outils de gestion des risques EAS/HS, ainsi que tous les documents opérationnels relatifs à la gestion des données, à la sécurité des bénéficiaires et à la mise en œuvre des activités créatives.

Les divulgations publiques intégreront l'annonce du projet, des éléments descriptifs sur les objectifs et les activités prévues, les modalités de participation aux consultations publiques, les mécanismes de retour d'information et les délais associés.

Le calendrier d'engagement suivra les principales étapes du projet : identification et ciblage des jeunes à risque, organisation des formations dans les métiers créatifs, distribution des kits d'insertion, événements de cohésion sociale, appui à la structuration des municipalités et renforcement du secteur créatif aux niveaux local et national. Chaque phase donnera lieu à des actions de consultation et d'information adaptées aux groupes concernés.

4.2. Stratégie proposée pour la sensibilisation et la divulgation d'informations

Les informations sur le projet Imigambi seront diffusées en tenant compte des besoins spécifiques de chaque catégorie de parties prenantes, en particulier les jeunes à risque, les jeunes femmes, les réfugiés, les Batwa, les personnes vivant avec handicap, ainsi que les communautés locales. Les méthodes et outils de communication seront choisis en fonction des capacités d'accès à l'information, des langues utilisées et des objectifs recherchés. Ainsi, différentes approches seront combinées, notamment :

- **Site web du projet :** Les plateformes du MTFPSS et de l'UGP serviront de canaux officiels de diffusion d'informations sur le projet. Ces sites mettront à disposition les documents clés, les annonces relatives aux formations créatives, les appels à candidatures, les calendriers d'activités, les rapports de mise en œuvre ainsi qu'un espace permettant de soumettre des plaintes via le Mécanisme de Gestion des Plaintes sensible aux EAS/HS (MGP-EAS/HS-EAS/HS). Les contenus seront régulièrement mis à jour et les informations importantes seront traduites en kirundi afin de garantir l'accessibilité, compte tenu que de nombreux jeunes et groupes vulnérables n'ont pas accès à l'information exclusivement en français.

- **Médias de masse (radios communautaires, télévision et presse):** Les radios communautaires resteront le principal canal de diffusion des informations, compte tenu de leur accessibilité pour les jeunes et les communautés rurales. Elles permettront de partager des communiqués de presse, des émissions explicatives en kirundi, des interviews, des reportages sur les activités créatives (formations, expositions, foires, ateliers créatifs) et des annonces liées au calendrier des activités. Le projet organisera au minimum une communication trimestrielle en média de masse afin d'assurer une diffusion large et continue.

- **Visites des sites des activités du projet :** Des visites des centres de formation, ateliers créatifs, espaces culturels et lieux d'exposition seront organisées périodiquement pour les autorités locales, les médias, les organisations de jeunesse, les représentants des réfugiés et les OSC. Ces visites

permettront d'expliquer les impacts économiques, sociaux et créatifs du projet ainsi que les mesures d'atténuation des risques E&S. Ces visites seront conduites au moins deux fois par an.

• **Brochures simplifiées et supports de communication visuels :**

Des brochures et dépliants en kirundi et français seront élaborés pour présenter :

- (i) les objectifs du projet,
- (ii) les activités prévues,
- (iii) les opportunités de participation pour les jeunes créatifs,
- (iv) les mesures de prévention EAS/HS,
- (v) le mécanisme de consultation et le MGP-EAS/HS.

Ces brochures seront actualisées semestriellement et distribuées dans les écoles, les centres culturels, les communes, les camps de réfugiés, les centres de jeunesse et les marchés.

• **Journées portes ouvertes (Open Creative Days) :** Une journée porte ouverte sera organisée une fois par an pour présenter les réalisations du projet, exposer les productions des jeunes créatifs, faciliter les échanges entre jeunes ruraux et urbains et permettre au public de poser des questions sur la mise en œuvre du projet.

• **Discussions de groupe (Focus Groups) :** Des groupes de discussion seront organisés chaque année avec les bénéficiaires, catégorisés par âge, sexe, type d'activité créative et situation de vulnérabilité. Ces sessions permettront de recueillir leurs avis sur les formations, les obstacles rencontrés, les besoins émergents et l'expérience globale dans le cadre du projet.

• **Entretiens individuels :** Des entretiens réguliers, principalement par téléphone, seront menés auprès d'un échantillon de jeunes bénéficiaires, incluant les jeunes femmes, les réfugiés, les Batwa et les jeunes vivant avec handicap. Ces échanges permettront d'identifier leurs perceptions, leurs difficultés et leurs suggestions, ainsi que de repérer toute situation sensible liée à l'EAS/HS.

• **Ateliers provinciaux et/ou communaux :** Des ateliers seront organisés à différents niveaux (national, provincial et communal) pour réunir les autorités locales, le MTFPSS, l'UGP Merankabandi, les organisations de jeunesse, l'UGP Merankabandi (pour MIS et sauvegardes), les OSC et les partenaires techniques. Ces ateliers permettront de présenter les avancées, de discuter des défis, de planifier les actions futures et de renforcer la coordination autour du développement du secteur créatif.

• **Panneaux d'affichage publics :** Des panneaux seront installés dans les communes, les centres culturels, les marchés, les centres de formation et les écoles pour communiquer les informations essentielles du projet : objectifs, zones d'intervention, dates des formations, critères d'éligibilité et contacts utiles. Ces panneaux seront installés dès le démarrage et actualisés si nécessaire en cas de modification des activités.

Tableau 4: Stratégie proposée pour la divulgation d'informations

THEME	GROUPE S CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRI ER INDICATIF	FRÉQU ENCE	RESPONSABLES
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du Projet (enjeux environnementaux et sociaux du projet)	• Ministères concernés • Comité de Pilotage • Partenaire de mise en œuvre • Coopératives des jeunes • Personnel du Projet • Bénéficiaires du projet • Administration provinciale et communale	Présentation des instruments suivants: ➤ Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ➤ Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) ➤ Cadre de planification des peuples autochtones (CPPA) ➤ Évaluation des risques liés à la violence basée sur le genre ➤ Mécanisme de gestion des plaintes (MGP-EAS/HS) sensible à l'EAS/HS ➤ Cadre de politique de Réinstallation (CPR) ➤ Plan de Gestion de Main d'œuvre (PGMO) Présentation des activités du projet Présentation des risques et impacts du projet ➤ Présentation des activités du projet	• Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale • Séances de concertation et de consultation virtuelles • Entretiens directs au téléphone • Consultations des parties prenantes (focus group en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels • Atelier avec les parties prenantes	Avant le début des activités du projet ou au plus tard au 1 ^{er} trimestre de la première année de mise en œuvre et chaque année	Trimestri elle	• Ministère de tutelle du projet • Partenaire de Mise en œuvre • UGP Merankabandi
Mise en œuvre des mesures préconisées à	• Populations bénéficiaires	• Information et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels	• Enquêtes • Entretiens téléphoniques	Tout au long de la mise en œuvre du	Annu elle	• Coordonnateur, • Spécialistes en sauvegardes

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	FRÉQUENCE	RESPONSABLES
l'issue de l'évaluation sociale	• Groupes vulnérables • Autorités locales • Communautés et groupes spécifiques comme les jeunes à risque •	du Projet, y compris ceux liés à l'EAS/HS • Détermination des mesures de gestion • Prise en compte du genre et des personnes vulnérables • Ateliers de sensibilisation sur les instruments de sauvegarde • Rendre compte	• Focus group (en nombre limité) • Consultations publiques • Ateliers de restitution et de validation • Affiches dans les lieux publics	Projet (une fois l'an pour chaque méthode) Tout au long de la mise en œuvre du projet		environnementale et sociale • Spécialiste en VBG/Genre • Spécialistes en Passation de marché, Suivi-évaluation de l'UGP et Chargé de communication
Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS.	• Comité de pilotage du projet,	• Le fonctionnement du mécanisme (niveaux du mécanisme, canaux de réception des plaintes, étapes, etc.) • Responsables pour chaque étape du mécanisme • Référencement des survivantes EAS/HS • Rapport des plaintes reçues	• Réunions en face à face • Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés • Ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis • Focus group • Grandes affiches MGP-EAS/HS	Pendant toutes les occasions et circonstances qui sont (selon MGP-EAS/HS) - (si nécessaire)	trimestrielle	• Point focal MGP-EAS/HS • Personnel de l'UGP • Comités collinaires • Comités de gestion des réclamations • Spécialiste en sauvegardes sociales • Spécialiste en Genre et VBG
Diffusion de l'information sur le projet	• Grand public • Toutes les institutions gouvernementales • Comité de Pilotage	• Informations générales sur l'amélioration de gestion du Projet	• Les plateformes du MTFPSS et de de l'UGP serviront de canaux officiels de diffusion d'informations sur le projet	Le plutôt possible après le début du projet (communiqué à la radio y inclue les	• Mensuelle	• le Chargé de communication

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	FRÉQUENCE	RESPONSABLES
	• Association des jeunes • Coopératives des jeunes • Coopératives de femmes • Personnel du Projet • Bénéficiaires du projet • Administration provinciale et communale • Groupes vulnérables ci-haut cités.		-Radio (inclut radio communautaire) -Réunions communautaires pendant les jours des marchés et après les rassemblements circonstanciels comme les réunions collinaires de sécurité	radios communautaires)		

4.2.1. Méthodes de consultation

Les principales stratégies de consultation des parties prenantes pour ce projet sont les focus-group, les ateliers, les mini-ateliers, les réunions présentielle et virtuelle, le courrier électronique et les plateformes du MTFPSS, et de l'UGP Merankabandi

Tableau 5: Programme d'engagement des parties prenantes

Étape du projet	Parties prenantes cibles	Sujet(s) d'engagement	Méthode(s) utilisée(s)	Localisation	Fréquence/Calendarier indicative	Responsabilités
Conception du projet	- Ministères concernés - Comité de Pilotage - UGP - Coopératives des jeunes - Personnel du Projet - Bénéficiaires du projet - Administration provinciale et communale	Préparation des instruments de sauvegarde ci-après : -Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) -Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) -Cadre de planification des peuples autochtones (CPPA) -Évaluation des risques liés aux violences basées sur le genre, y compris les EAS/HS -Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS (MGP-EAS/HS-EAS/HS)	- Réunions d'échange et de travail entre la partie nationale et la Banque Mondiale - Séances de concertation et de consultation virtuelles - Entretiens directs au téléphone - Consultations des parties prenantes (focus group en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels	Niveau national, provincial ; communal et collinaire	Pendant la phase de préparation de ces instruments	Ministère des Finances, s
Mise en œuvre du projet	- Ministères concernés - Comité de Pilotage - UGP - Association des jeunes - Coopératives des jeunes - Personnel du Projet - Bénéficiaires du projet	La mise en œuvre des activités du projet ➤ Les impacts environnementaux et sociaux des activités du projet	- Réunions d'échange et de travail entre la partie nationale et la Banque Mondiale - Séances de concertation et de consultation virtuelles - Entretiens directs au téléphone - Consultations des parties prenantes (focus group en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels	Niveau national, provincial ; communal et collinaire	Pendant la phase de mise en œuvre des activités du projet et des mesures contenant dans les instruments de sauvegarde. Il est proposé de le faire trimestriellement	Ministère des Finances, et UGP

	Administration provinciale et communale					
--	---	--	--	--	--	--

4.2.2. Communication de masse/ médias sociaux

La communication par les médias de masse/sociaux est un outil de communication important. L'entité de mise en œuvre désignera un expert en communication qui sera notamment chargé d'aider l'entité de mise en œuvre dans la divulgation, la diffusion d'informations et la communication avec la population locale. Les médias utilisés pour la communication doivent être adaptés à chaque communauté en tenant compte du type et de la sensibilité des parties prenantes.

4.2.3. Matériel de communication

Les informations écrites seront divulguées au public par le biais de divers supports de communication, notamment des brochures, des affiches, etc. Un kit de relations publiques sera spécifiquement conçu et distribué à la fois sous forme imprimée et en ligne. L'entité chargée de la mise en œuvre mettra également à jour son site web(plateforme) régulièrement (au moins sur une base trimestrielle) avec les principales mises à jour du projet et les rapports sur les performances environnementales et sociales du projet, en français et en langue locale. La plateforme fournira également des informations sur le mécanisme de réclamation du projet. Le matériel de communication doit être adapté, quant au fond, au contenu et à la gamme d'informations, pour répondre de manière adéquate aux questions suivantes :

- La phase concernée du projet,
- Quelle partie prenante ou quel groupe de parties prenantes sont visés,
- Le type d'informations à partager,
- Les exigences de retour d'information influençant la conception et l'architecture du projet,
- Une action immédiate à prendre,
- Des impacts sociaux et environnementaux négatifs.

4.2.4. Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables

Le Projet Imigambi mettra en œuvre des mesures spécifiques afin de garantir que les groupes défavorisés et vulnérables effectivement ciblés par le projet en particulier les jeunes à risque, jeunes femmes, personnes vivant avec handicap (PWDs), jeunes issus des communautés Batwa et jeunes en situation de précarité disposent d'un accès équitable à l'information, puissent exprimer leurs préoccupations et soumettre des plaintes.

L'engagement de ces groupes commence dès la phase de préparation, car l'identification et la consultation précoces permettent d'intégrer leurs perspectives dans la conception, la planification, la mise en œuvre et le suivi des activités créatives.

Pour lever les obstacles à la participation (accessibilité physique et financière, barrières linguistiques et de littératie, normes sociales, disponibilité temporelle, besoins spécifiques de sécurité et de confidentialité), le projet mobilisera des approches centrées sur l'accessibilité, la communication adaptée, la confidentialité, la redevabilité et la sécurité. Des efforts particuliers seront déployés pour comprendre leurs attentes, préciser leurs besoins d'accès à l'information, aux

formations créatives, aux kits d'insertion, à l'accompagnement entrepreneurial et aux services d'appui proposés.

À cette fin, des échanges réguliers seront menés avec des représentants des groupes vulnérables ciblés, des associations communautaires et des ONG spécialisées, ainsi qu'avec des personnes disposant d'une connaissance fine des contextes sociaux, culturels et sectoriels dans les zones d'intervention. Les barrières à la participation peuvent résulter de faibles niveaux d'instruction, de normes sociales limitant la mobilité des jeunes femmes, de difficultés physiques d'accès aux sites, ou encore de formes de marginalisation historique (cas des communautés Batwa).

Pour répondre à ces défis, le projet concevra et testera des supports de communication avec des organisations locales (notamment celles appuyant les PWDs), afin de produire des messages compréhensibles, culturellement appropriés et pertinents pour les jeunes bénéficiaires ciblés. En cas de nécessité, des dispositions pratiques seront prévues pour faciliter la participation : appui au transport, horaires adaptés, réunions de proximité, espaces sûrs pour la parole des jeunes femmes, et accompagnement des personnes à mobilité réduite. Des sessions spécifiques (par âge, sexe, situation de handicap, appartenance Batwa, niveau de précarité) pourront être organisées pour favoriser une expression libre et confidentielle.

Le projet mènera en outre des consultations ciblées afin d'identifier les attentes et préoccupations des groupes vulnérables visés concernant l'accès aux formations, aux équipements, aux opportunités économiques et à l'information. Ces retours nourriront l'ajustement continu des activités et des dispositifs d'accompagnement.

Dans ce cadre, les stratégies suivantes seront mises en œuvre :

a. Communication en contexte de faible alphabétisation : Dans les zones où la littératie est faible, l'information sera transmise au moyen d'illustrations, de démonstrations visuelles, de capsules audio/vidéo en kirundi et de présentations simplifiées.

b. Accessibilité des documents techniques : Des résumés en langage simple (kirundi) seront produits ; des séances de vulgarisation accompagneront la publication de documents clés ; des animateurs locaux faciliteront la compréhension.

c. Inclusion des femmes et des jeunes femmes : Les équipes d'engagement seront équilibrées en genre et encourageront le leadership féminin. Les consultations tiendront compte des contraintes de temps (soins non rémunérés, charges domestiques) via des créneaux et modalités adaptés, y compris pour les jeunes mères.

d. Accessibilité pour les personnes vivant avec handicap (PWDs): Les informations seront proposées dans des formats accessibles (grands caractères, audio en kirundi, vidéos sous-titrées). Selon les besoins, le projet mobilisera des interprètes, adaptera l'accessibilité physique des lieux et privilégiera des petits groupes pour faciliter la participation.

4.3. Ligne de temps

Le tableau ci-dessous résume les échéances des phases du projet abordées dans les sections précédentes, les principales décisions recherchées et les délais fixés pour les commentaires.

Tableau 6: Calendrier provisoire des phases du projet

Étape du projet	Date d'échéance	Décisions clés souhaitées	Dates limites pour les commentaires
Conception du projet	2025- février 2026	Finalisation des documents de sauvegarde et leur validation	Mars 2026
Lancement du projet	Juin 2026	Divulgarion des documents de sauvegarde	Juin 2026
Mise en œuvre du projet	Juillet 2026	Implication régulière de toutes les parties prenantes dans la mise en œuvre des activités du	Le long de la mise en œuvre du projet
Evaluation finale du projet	Juillet 2028	Implication de toutes les parties prenantes dans l'évaluation finale du projet	Juillet 2028

CHAPITRE 5 : ROLES ET RESPONSABILITES

5.1. Ressources

L'opérationnalisation des objectifs et activités du plan de mobilisation des parties prenantes requiert des ressources humaines et financières.

Concernant les ressources humaines nécessaires à sa mise en œuvre, elles proviendront du personnel de l'UGP MERANKABANDI. Toutefois, un personnel additionnel sera recruté pour appuyer dans la mise en œuvre du projet. Il s'agit d' :

- Un chargé du projet
- Un Assistant en passation des marchés
- Un(e) spécialiste en CCI
- Un(e) Assistant(e) comptable

S'agissant des ressources financières, l'UGP mobilisera les ressources nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes. Un total estimatif de **45,000 USD** pour les trois ans de la mise en œuvre du projet sera requis pour la mise en œuvre des activités du PMPP. Ce budget ne comprend pas les salaires du personnel affecté, et est sujet à révision et ajustement sur la base des besoins de consultation identifiés tout au long de la mise en œuvre du Projet.

Tableau 7: Budget Estimatif pour le PMPP

N°	ACTIVITES CLES	QUANTITE	UNITE	PU (USD)	PT (USD)
1	Entretien et mise à jour des plateformes de communication du projet (MTFPSS & UGP Merankabandi) incluant espace MGP-EAS/HS	1	Site internet	10,000	10,000
2	Formations des acteurs locaux (points focaux MTFPSS, centres de jeunesse, municipalités, animateurs communautaires, associations de jeunes) sur le SEP, l'ESS10, la prévention EAS/HS, l'inclusion des jeunes vulnérables et la cohésion sociale	2	Atelier	5000	10000
3	Sensibilisation communautaire sur les NES du CES de la BM, le MGP-EAS/HS, les activités créatives, les risques/impacts et les mesures d'atténuation	2	Atelier	5000	10000
4	Ateliers provinciaux, focus groups et visite des sites du projet/Discussions de groupes	3	Atelier	5,000	15,000
	Total				45,000

5.2. Rôles et responsabilités

UGP Merankabandi sera responsable de l'exécution des activités opérationnelles sur le terrain. Ses responsabilités comprendront notamment :

- la mobilisation communautaire et l'accompagnement des bénéficiaires ;
- la mise en œuvre des activités ciblées dans les zones d'intervention ;
- le suivi des progrès au niveau local et la remontée d'informations à l'UGP.
- la mise en place, l'utilisation et la gestion du système MIS (Management Information System), afin d'assurer une collecte, une consolidation et une analyse fiable des données ;
- les sauvegardes environnementales et sociales, en fournissant un accompagnement technique, des outils et des directives pour garantir la conformité aux exigences du projet et des bailleurs.

La mise en œuvre du Plan de Management et de Mise en Œuvre du Projet (PMMP) sera conduite par l'UGP Merankabandi, afin d'assurer une coordination efficace, une gestion conforme et la qualité globale des activités.

Tableau 8: Rôles et responsabilités

Parties prenantes	Responsabilités
Ministère des Finances, du Budget et de la Planification Économique	Tutelle institutionnelle ; garantie du respect des engagements de l'emprunteur contenus dans l'Accord de Financement ;
MTFPSS	Tutelle technique du projet ; orientation stratégique ; coordination globale de la mise en œuvre ; supervision des activités menées par UGP Merankabandi ; validation des documents clés du SEP et des sauvegardes
UGP Merankabandi	Exécution opérationnelle des activités : formations créatives, incubation, appui entrepreneurial, mobilisation des jeunes à risque, organisation des événements créatifs, mise en œuvre des actions de cohésion sociale ; contribution directe au PMPP. Appui technique pour le MIS et la gestion des données ; soutien à l'application des sauvegardes environnementales et sociales ; supervision technique du MGP-EAS/HS-; renforcement des capacités des MTFPSS.
Comité de pilotage du projet	Supervision stratégique ; approbation des rapports d'avancement ; validation des Plans de Travail et Budget Annuel (PTBA) incluant les activités du PMPP et les instruments de sauvegarde ; coordination multisectorielle.
Comité Technique de suivi des activités du projet	Suivi des activités du projet sur terrain, identification des contraintes opérationnelles, validation des Plans de Travail et Budget Annuel (PTBA) suggestion des stratégies et proposition de solutions techniques pour l'amélioration des performances relatives à la mise en œuvre des activités.
Prestataires des services (consultants, formateurs et firmes)	Réalisation des formations, des études, des évaluations, des enquêtes de satisfaction, et des activités de communication ou de support technique ; contribution à l'analyse des impacts du projet.
Administration provinciale, communale et collinaire	Facilitation administrative ; autorisation et accompagnement des activités locales ; participation aux consultations publiques ; appui à la sensibilisation et à la diffusion d'informations auprès des communautés.
Leaders communautaires, centres de jeunesse et OSC locales	Mobilisation des jeunes à risque ; diffusion des informations dans les communautés ; participation aux consultations ; relais des préoccupations et des doléances au MGP-EAS/HS.
Jeunes bénéficiaires et groupes vulnérables ciblés	Participation active aux activités du projet ; retour d'information continu ; engagement dans les groupes de discussion, consultations, formations et actions de cohésion sociale.

CHAPITRES 6 : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES/RECLAMATIONS

Conformément à l'exigence de la NES n°10 de la Banque mondiale dont l'objectif est d'assurer une communication transparente et une consultation efficace avec les parties prenantes, un mécanisme de gestion des plaintes avec des procédures spécifiques pour les incidents liés à l'EAS/HS sera mis en place pour le projet.

Il est important de souligner que le Projet IMIGAMBI s'appuiera sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes déjà existant et opérationnel du Projet Merankabandi. Ce choix vise à capitaliser sur un dispositif éprouvé, fonctionnel et conforme aux exigences de la Banque mondiale, tout en assurant une cohérence institutionnelle et une efficacité opérationnelle accrues.

Le MGP du Projet Merankabandi sera adapté, le cas échéant, afin de prendre en compte les spécificités du Projet IMIGAMBI, notamment :

- la nature des activités mises en œuvre ;
- les profils des bénéficiaires ciblés (jeunes à risque, jeunes femmes, groupes vulnérables, communautés Batwa, personnes vivant avec handicap) ;
- les zones d'intervention du projet ;
- et les risques spécifiques identifiés, en particulier en matière d'EAS/HS.

6.1. Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP-EAS/HS) du Projet Imigambi a pour objectif principal de permettre la résolution rapide, efficace et confidentielle des plaintes qui pourraient survenir au cours de la mise en œuvre du projet. Ce mécanisme garantit un processus transparent, crédible et accessible, capable d'aboutir à des solutions justes, durables et acceptées par les parties concernées. Il constitue également un outil stratégique pour renforcer la confiance, prévenir les tensions communautaires et appuyer le dialogue continu entre les jeunes, les communautés locales, les autorités et l'équipe du projet.

Plus spécifiquement, le MGP-EAS/HS :

- offre aux personnes concernées un moyen sûr et accessible pour soumettre une plainte ou signaler un incident ;
- assure l'identification et la mise en œuvre de mesures correctives appropriées et mutuellement convenues ;
- contribue à limiter le recours aux procédures judiciaires¹ et administratives, sans toutefois y faire obstacle.

Dans le cadre du Projet Imigambi, les plaintes susceptibles de survenir sont principalement liées aux activités de formation, de sélection des jeunes, de distribution des kits d'insertion créative, de mise en œuvre d'activités communautaires et d'accompagnement entrepreneurial. Elles pourraient porter, par exemple, sur le processus de ciblage des jeunes, les critères d'éligibilité, la qualité des formations, la transparence dans la distribution des équipements, ou encore l'organisation des événements créatifs.

¹ À l'exception des plaintes EAS/HS qui ne seront jamais réglées à l'amiable.

Compte tenu du profil des bénéficiaires (jeunes vulnérables, jeunes femmes, PWDs, communautés Batwa, NEET), et du contexte national, des cas d'Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel (EAS/HS) peuvent également survenir. Ces risques exigent une attention particulière et des procédures strictes, centrées sur la protection et la dignité de la survivante.

Toutes ces plaintes devront être traitées dans le cadre du Mécanisme de Gestion des Plaintes du projet, afin d'éviter des conflits, des frustrations ou des malentendus pouvant affecter la cohésion sociale et la crédibilité du projet.

La gestion des plaintes EAS/HS suivra des procédures éthiques, confidentielles et centrées sur la survivante, proportionnées au niveau de risque identifié dans le projet. Le MGP-EAS/HS- sera accessible, sûr et ouvert à toutes les personnes affectées, et reposera sur des canaux de signalement spécifiques, séparés, sécurisés et confidentiels. Lorsque cela est pertinent, le mécanisme pourra s'appuyer sur les dispositifs formels ou informels existants au sein des institutions locales ou des partenaires spécialisés, en les complétant selon les besoins du projet.

Le mécanisme devra répondre aux préoccupations de manière rapide, respectueuse, transparente et culturellement appropriée. Il devra être gratuit, non discriminatoire et facile à utiliser par tous les jeunes, y compris ceux présentant des difficultés d'accès à l'information (faible alphabétisation, handicap, isolement géographique).

Le projet communiquera largement sur l'existence du MGP-EAS/HS, ses modalités de fonctionnement, les canaux disponibles pour déposer une plainte, les délais de traitement, et les garanties de confidentialité. Les retours fournis aux plaignants seront documentés, et un registre anonymisé des plaintes sera produit régulièrement pour renforcer la transparence tout en protégeant les données personnelles.

Les plaintes anonymes seront acceptées et traitées conformément aux principes d'intégrité et de confidentialité.

6.2. Description du Mécanisme de Gestion de Plaintes/réclamations

La conception et la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP-EAS/HS) du Projet Imigambi relèveront de la responsabilité du MTFPSS. **Il est important de souligner qu'Imigambi s'appuiera sur le dispositif déjà existant du projet Merankabandi**, en coordination étroite avec son Unité de Gestion de Projet (UGP). Cette collaboration portera spécifiquement sur la gestion des données (MIS) et les sauvegardes environnementales et sociales. Ce mécanisme doit s'appuyer sur les principes suivants:

Principe 1. Proportionnalité : Un mécanisme adapté au risque et à l'impact négatif sur les communautés affectées.

Pour attribuer la note de risque, les résultats de l'évaluation environnementale et sociale seront utilisés pour adapter un mécanisme de réclamation au risque et à l'impact négatif sur les communautés affectées et décider de la complexité des caractéristiques de la réclamation. Cela permettra de comprendre qui sera affecté et quels seront les impacts probables sur eux, quels sont les plus grands défis du projet.

Principe 2. Appropriation culturelle : Conçu pour prendre en compte les moyens culturellement appropriés de traiter les préoccupations de la communauté.

Le MGP-EAS/HS-EAS/HS doit refléter les pratiques culturellement appropriées de résolution de plaintes dans les communautés ciblées.

Pour y parvenir, le projet :

1. Consultera différents sous-groupes de la communauté (jeunes femmes, Batwa, PWDs, jeunes à risque, leaders locaux) pour comprendre leurs pratiques d'expression des griefs ;
2. Prendra en compte les normes sociales, les traditions, les rôles de genre et les tabous pouvant limiter la capacité des jeunes vulnérables à s'exprimer ;
3. Adaptera les modalités de dépôt des plaintes aux pratiques acceptables dans les zones d'intervention, en garantissant la confidentialité, la sécurité et l'absence de représailles.

La particularité du projet Imigambi se focalise sur certains jeunes (ex. jeunes femmes, Batwa, jeunes PWDs) qui peuvent hésiter à soulever des plaintes dans un cadre mixte. Des consultations séparées seront mises en place si nécessaire.

Principe 3. L'accessibilité : Un mécanisme clair et compréhensible, accessible gratuitement à tous les membres des communautés affectées.

Le MGP-EAS/HS doit refléter les pratiques culturellement appropriées de résolution de plaintes dans les communautés ciblées.

Pour y parvenir, le projet :

1. Consultera différents sous-groupes de la communauté (jeunes femmes, Batwa, PWDs, jeunes à risque, leaders locaux) pour comprendre leurs pratiques d'expression des griefs ;
2. Prendra en compte les normes sociales, les traditions, les rôles de genre et les tabous pouvant limiter la capacité des jeunes vulnérables à s'exprimer ;
3. Adaptera les modalités de dépôt des plaintes aux pratiques acceptables dans les zones d'intervention, en garantissant la confidentialité, la sécurité et l'absence de représailles.

Particularité d'Imigambi : certains jeunes (ex. jeunes femmes, Batwa, jeunes PWDs) peuvent hésiter à soulever des plaintes dans un cadre mixte. Des consultations séparées seront mises en place si nécessaire.

Principe 4. Transparence et responsabilité envers toutes les parties prenantes:Le MGP-EAS/HS devra clairement indiquer :

- les personnes responsables du traitement des plaintes dans l'équipe projet :MTFPSS et Merankabandi sur E&S),
- les délais pour chaque étape,
- les options de recours disponibles,
- les engagements de confidentialité,
- les modalités de suivi et de clôture.

Toutes les parties prenantes devront être informées des résultats des plaintes de manière transparente, tout en protégeant les données personnelles et confidentielles.

Principe 5. Volontairement, librement et sans représailles : Un mécanisme qui empêche les représailles et n'entrave pas l'accès à d'autres recours. Aucune personne ne devra subir de représailles pour avoir exprimé une plainte ou une préoccupation.

Le dépôt d'une plainte ne fera l'objet d'aucun paiement, d'aucune contrainte ni d'aucune influence.

Le MGP-EAS/HS ne limite l'accès :

- ni aux recours judiciaires,
- ni aux mécanismes administratifs,
- ni aux dispositifs traditionnels communautaires.

Il constitue une voie complémentaire, simple et sécurisée, adaptée aux jeunes à risque et aux groupes vulnérables.

Aucune personne ne devra subir de représailles pour avoir exprimé une plainte ou une préoccupation.

Le dépôt d'une plainte ne fera l'objet d'aucun paiement, d'aucune contrainte ni d'aucune influence. La plainte sera enregistrée sur les fiches adaptées (annexe 2)

Le MGP-EAS/HS ne limite pas l'accès :

- aux recours judiciaires,
- aux mécanismes administratifs,
- ni aux dispositifs traditionnels communautaires.

Il constitue une voie complémentaire, simple et sécurisée, adaptée aux jeunes à risque et aux groupes vulnérables.

6.3. Accès à l'information

Pour garantir le bon fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP-EAS/HS) du Projet Imigambi, il est indispensable que l'ensemble des populations vivant dans les zones d'intervention soit pleinement informé de l'existence du mécanisme, des modalités de dépôt des plaintes, des règles de traitement, ainsi que des voies de recours disponibles. L'accès à l'information constitue une condition essentielle pour permettre aux jeunes à risque et aux groupes vulnérables concernés d'utiliser le MGP-EAS/HS chaque fois que cela s'avère nécessaire.

Les informations relatives au MGP-EAS/HS seront diffusées de manière claire, accessible et continue auprès de toutes les parties prenantes, à tous les niveaux (jeunes bénéficiaires, jeunes femmes, PWDs, communautés Batwa, leaders communautaires, autorités locales, organisations partenaires). Ces informations devront être communiquées en kirundi, afin de garantir la compréhension par les jeunes vulnérables, dont une partie présente un faible niveau de littératie ou un accès limité aux outils numériques.

Pour assurer une large accessibilité, différentes méthodes et canaux seront utilisés, notamment :

- Les radios communautaires, très utilisées par les jeunes et les communautés locales, pour annoncer les procédures MGP-EAS/HS, les contacts disponibles et les canaux de dépôt.

- Les réunions communautaires d'information, organisées dans les communes, centres de jeunesse, centres culturels ou espaces publics, en collaboration avec les autorités locales et les facilitateurs du projet Merankabandi.
- Les affiches et supports visuels placés dans les lieux fréquentés par les jeunes : maisons de la culture, centres de formation créative, marchés, écoles, communes, centres de jeunesse.
- Les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, TikTok), particulièrement utilisés par les jeunes dans les zones urbaines et périurbaines, pour partager des messages simplifiés sur le fonctionnement du MGP-EAS/HS.
- Les ateliers d'information organisés dans le cadre des activités du projet, afin de sensibiliser les groupes vulnérables aux procédures du MGP-EAS/HS, incluant le volet EAS/HS.
- Des sessions de sensibilisation ciblées auprès des jeunes femmes, des Batwa et des PWDs pour garantir qu'ils comprennent les modalités spécifiques, notamment les garanties de confidentialité pour les plaintes sensibles.

Toute personne ou entité estimant avoir été lésée dans le cadre des activités du projet pourra transmettre sa plainte au comité de gestion des plaintes, aux points focaux identifiés au niveau local, ou aux facilitateurs du projet (MTFPSS local, UGP Merankabandi, etc.). Les plaintes pourront être soumises oralement, par téléphone, via les boîtes à plaintes, par message mobile ou en personne, en fonction du canal le plus accessible pour le plaignant.

6.4. Voies d'admission des plaintes/réclamations

L'administration efficace des plaintes et réclamations repose sur un ensemble de principes fondamentaux destinés à garantir l'équité du traitement et la transparence des résultats. Le processus d'enregistrement et de gestion des plaintes doit être simple, rapide, accessible, compréhensible et totalement gratuit pour le plaignant, conformément aux exigences de la NES10 de la Banque mondiale.

Pour assurer un accès équitable au Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP-EAS/HS), le Projet Imigambi mettra en place plusieurs voies de dépôt, adaptées aux besoins des jeunes à risque, des jeunes femmes, des PWDs, des communautés Batwa, ainsi que des autres groupes vulnérables présents dans les zones d'intervention. L'existence de ces canaux sera largement communiquée afin de garantir que toute personne affectée ou concernée puisse soumettre une plainte, y compris de manière anonyme.

Les canaux envisagés pour la réception des plaintes comprennent :

- Un numéro vert (302) du projet Merankabandi de téléphone et/ou WhatsApp dédié, géré par l'UGP et les points focaux du MTFPSS au niveau local, pour permettre aux jeunes et communautés de déposer une plainte de manière simple et confidentielle.
- Des boîtes à plaintes sécurisées, placées dans les centres de formation créative, les communes, les centres culturels, les maisons de la jeunesse et les autres lieux où se déroulent les activités du projet.
- Une adresse e-mail dédiée au MGP-EAS/HS, accessible aux bénéficiaires ayant accès à Internet et gérée par l'équipe de mise en œuvre.
- Les réunions communautaires, organisées périodiquement par l'UGP Merankabandi, les animateurs jeunesse et les autorités locales, permettant de recueillir verbalement des plaintes et préoccupations.

- Le site web du projet, hébergé par le MTFPSS et l'UGP, comprenant un espace de dépôt de plaintes ou de retours (formulaire en ligne).
- Des lettres ou plaintes écrites, déposées auprès des points focaux du projet au niveau communal ou provincial.
- Un formulaire de plainte simplifié, disponible en version papier et numérique, permettant de déposer une plainte via n'importe lequel de ces canaux.
- Un registre des plaintes, tenu au niveau des bureaux du projet (MTFPSS/UGP Merankabandi) et au niveau des points focaux locaux, pour enregistrer, suivre et documenter toutes les plaintes reçues.
- La possibilité de plaintes anonymes, via boîtes à plaintes, appels téléphoniques ou messages écrits, afin de garantir la sécurité des jeunes qui craignent d'être identifiés.

Tous ces canaux permettront d'assurer que les jeunes vulnérables, les jeunes femmes, les Batwa, les PWDs, ainsi que les communautés locales puissent soumettre librement leurs plaintes, préoccupations ou suggestions, sans crainte de représailles.

6.5. Administration des plaintes/réclamations

En général, toutes les plaintes/réclamations des communautés affectées doivent être acceptées et aucun jugement ne doit être porté avant l'enquête, même si les plaintes sont mineures. Toute requête ou plainte liée aux activités du projet peut être soumise et constituera une réclamation valide devant être examinée et traitée conformément à la procédure du MGP-EAS/HS spécifiée. Cependant, il convient de faire preuve de discernement pour exclure certaines plaintes non liées et non attribuables aux impacts du projet. Ceux-ci peuvent nécessiter une attention particulière et une éventuelle réorientation vers d'autres mécanismes et institutions. Elles peuvent être reconnues comme appartenant à l'une des plaintes ci-dessous (la liste n'est pas exhaustive et est fournie à titre d'exemple) :

- **Plaintes clairement non liées au projet** : Il est parfois difficile de déterminer quels problèmes sont liés au projet et lesquels ne le sont pas. En cas de doute, les employés désignés pour recevoir les doléances doivent accepter la plainte et évaluer sa légitimité. Conclure des accords préalables avec les communautés sur les types de plaintes qui sont ou non liées au projet permettra d'éviter les malentendus dans des cas individuels.
- **Plaintes constituant un signalement d'activité criminelle et de violence** : Dans ces cas, les plaignants doivent être orientés vers le système de justice formel.
- **Plaintes/réclamations liées au travail** : Un mécanisme distinct devrait être établi par le biais des politiques de ressources humaines ou en vertu des conventions collectives.
- **Les litiges commerciaux** : Les questions commerciales doivent être stipulées dans les accords contractuels et les problèmes doivent être résolus par divers mécanismes de résolution des litiges commerciaux ou par les tribunaux civils.

La gestion de toutes les plaintes/ réclamations doit suivre le cheminement des étapes obligatoires suivantes : réception, évaluation et attribution, accusé de réception, enquête, réponse, suivi et clôture.

Concrètement, la gestion des plaintes/réclamations doit suivre les étapes suivantes :

- Étape 1 : Présentation des plaintes oralement ou par écrit :
- Étape 2 : Enregistrement de la plainte et fournir la réponse initiale

- Etape 3 : Accusé de réception ;
- Etape 4 : Enquête sur la plainte/réclamation et communication ;
- Etape 5: Communication de la décision
- Etape 6 : Réponse du plaignant
- Etape 7 : clôture de la plainte ou prise de mesures supplémentaires si la plainte reste ouverte. Si la plainte reste ouverte, le plaignant aura la possibilité de faire appel.

Ces étapes sont ci-après décrites :

ÉTAPE 1 : Présentation des plaintes/réclamations oralement et par écrit

La présentation de ces plaintes devra se faire à travers la boîte à suggestions/plaintes, par le biais de la ligne téléphonique/mobile, du courrier, des SMS, des réseaux sociaux (WhatsApp, etc.), du courrier électronique, du site web, au niveau communautaire. Ces plaintes seront adressées aux différentes structures (comités mis en place) pour la gestion des plaintes. Le MGP-EAS/HS permettra également de soulever et de traiter des plaintes anonymes à travers des enquêtes au niveau communautaire.

ÉTAPE 2 : Enregistrement de la plainte/réclamation et fourniture de la réponse

A cette étape, Les plaintes sont enregistrées dans le registre MIS du projet, géré par l'UGP Merankabandi pour la qualité des données.

La plainte est classifiée selon :

- la vulnérabilité du plaignant (jeune femme, PWD, Batwa...) ;
- la nature de la plainte (formation, kits d'insertion, conflits communautaires, risques EAS/HS...) ;
- l'urgence et le niveau de risque.

Une réponse initiale doit être fournie idéalement dans les 24 heures.

ÉTAPE 3 : Accusé de réception

Dans les 5 jours suivant l'enregistrement, le plaignant reçoit une confirmation écrite ou orale indiquant que sa plainte a été enregistrée, avec une explication des étapes à venir.

ÉTAPE 4 : Enquête sur la plainte/réclamation et diligence raisonnable.

La validité de la requête, du feedback ou de la plainte sera évaluée par l'équipe du MGP-EAS/HS. L'enquête consiste à recueillir des informations sur la plainte afin de déterminer son admissibilité et de se faire une idée claire des circonstances entourant la question à l'étude. Ce processus comprend normalement des visites sur site, des examens de documents, une réunion avec l'équipe du MGP-EAS/HS (s'il est connu et disposé à s'engager) et des réunions avec des individus et/ou des entités qui peuvent aider à résoudre le problème. Des efforts raisonnables seront déployés pour traiter la plainte. En d'autres termes, toutes les enquêtes doivent être menées dans le respect des principes de confidentialité, de non-jugement et de protection du plaignant.

ÉTAPE 5 : Communication de la décision

Une décision doit être rendue dans un délai de **7 à 30 jours** selon la complexité du cas. La réponse peut être fournie oralement ou par écrit, accompagnée d'un **procès-verbal** documentant la mesure retenue.

ÉTAPE 6 : Réponse du plaignant

Soit la clôture du grief, soit la prise de mesures supplémentaires si le grief reste ouvert. Avant toute clôture des plaintes/réclamation, le MGP-EAS/HS doit :

- ❖ Confirmer que les actions requises en matière du MGP-EAS/HS ont été appliquées, que le processus de résolution des griefs a été suivi et qu'une décision équitable a été prise ;
- ❖ Organiser une ou plusieurs réunions dans les 10 jours après avoir été contacté par les parties concernées pour discuter de la manière de résoudre le problème, si cela n'a pas déjà été fait ;
- ❖ Recommander la décision finale sur la mesure d'atténuation au plaignant/à la partie lésée ;
- ❖ Mettre en œuvre la mesure d'atténuation convenue ;
- ❖ Mettre à jour le formulaire de rapport de grief et faites-le signer par le plaignant/la partie lésée ;
- ❖ Signer le formulaire de rapport de grief et consigner les renseignements mis à jour du grief dans le registre des griefs
- ❖ Envoyez des copies des documents pertinents (par exemple, le formulaire de rapport de grief rempli, les mesures d'atténuation, les comptes rendus des réunions, le cas échéant) aux parties concernées.

ÉTAPE 7 : Appel

Lorsque la plainte/réclamation n'aura pas été résolue à l'amiable, le plaignant peut recourir aux procédures judiciaires formelles, telles que prévues par le cadre juridique national. L'enregistrement d'un grief auprès du MGP-EAS/HS n'empêche pas de rechercher une solution auprès d'une autorité officielle, judiciaire ou autre, à tout moment (y compris pendant la procédure de grief), conformément au cadre juridique national. Même si un accord n'est pas atteint, ou si le grief a été rejeté, les résultats seront documentés, les actions et les efforts mis en œuvre pour la résolution.

En vue de faciliter l'épuisement de la gestion des plaintes, la structure y relative s'articulera sur trois niveaux à savoir, le niveau collinaire (communautaire), le niveau communal, et au niveau de UGP/MERANKABANDI. Ces niveaux sont ci-après développés :

➤ **Premier niveau : niveau local (collinaire) :**

Il s'agit d'un Comité de Médiation Collinaire (CMC). A ce stade, les personnes plaignantes auront la possibilité de soumettre leurs réclamations au niveau local. Ce système fournit une **accessibilité maximale** au mécanisme de gestion des plaintes/réclamations pour toutes les personnes affectées et la possibilité de les résoudre de manière pratique et directe. Les réclamations qui n'auront pas été résolues à ce niveau seront examinées au second niveau.

➤ **Second niveau : Comité communal de Gestion des plaintes/Réclamations (CCGR) Communautaire)**

Le second niveau établi au niveau communal vise à traiter les plaintes/réclamations que le premier niveau n'est pas en mesure de résoudre et à parvenir à des solutions qui, si elles sont acceptées, auront caractère d'obligation pour l'organisme de mise en œuvre et le(s) plaignant(s). L'objectif reste cependant **d'éviter d'avoir recours à la Justice** et d'essayer de parvenir à un règlement à l'amiable si possible. **Il importe de signaler qu'aucune plainte/réclamation ne sera considérée par le second niveau si elle n'a pas été déjà examinée par le premier niveau et que la solution proposée n'était pas acceptable pour le plaignant.**

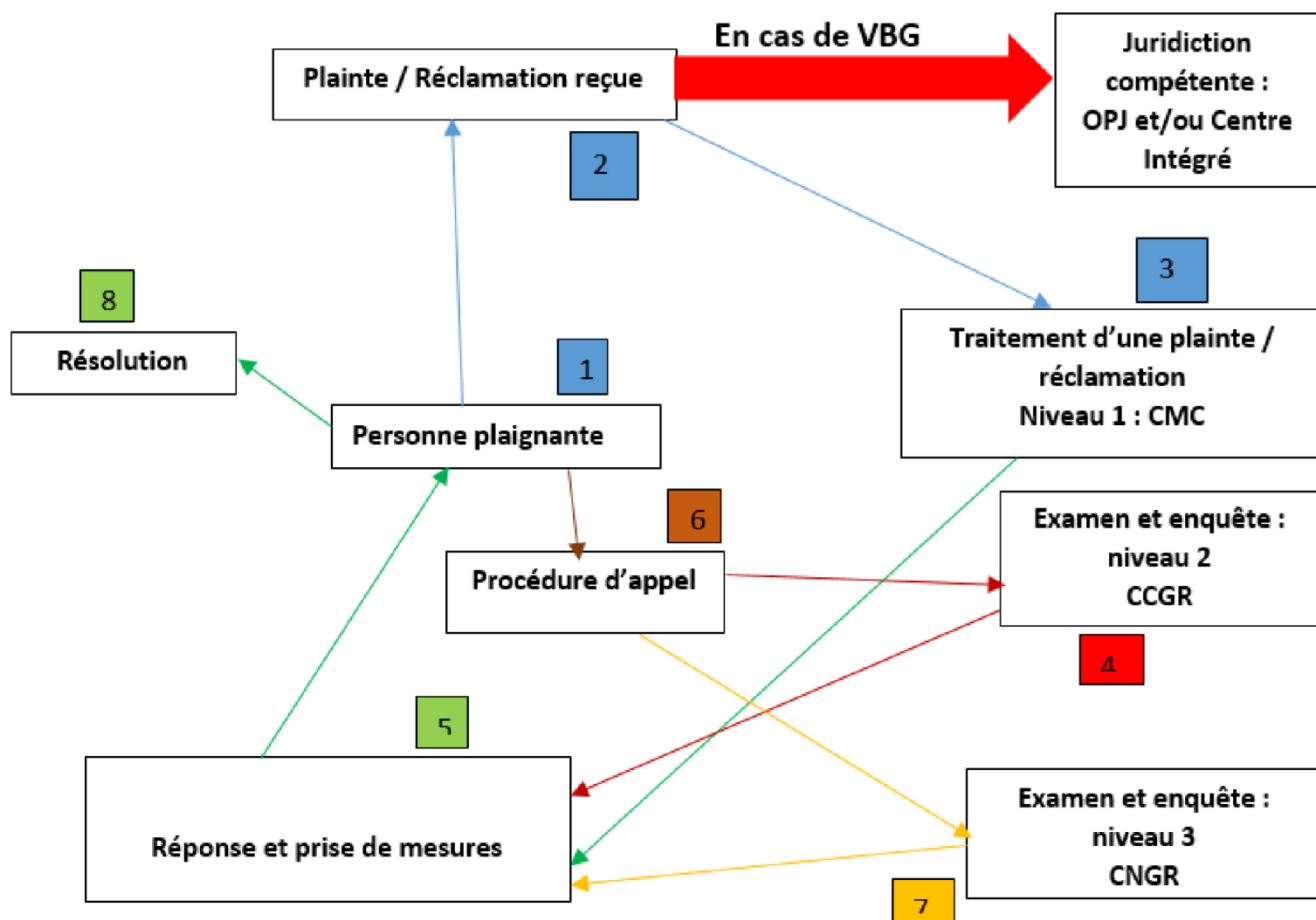
Ledit Comité se réunira chaque fois que de besoin en fonction des plaintes et des litiges enregistrés. Les comptes rendus de réunions, y compris les dispositions de résolution proposées, les enregistrements de décisions, les accords obtenus seront préparés.

➤ **Troisième niveau : Comité National de Gestion des Plaintes/Réclamations (CNGR)**

Le troisième niveau reçoit et analyse les plaintes n'ayant pas été résolues au deuxième niveau. Si cette plainte n'est pas résolue à l'amiable à ce niveau, le plaignant ou le défendeur pourront avoir recours à la Justice (à tout moment).

La figure ci-dessous présente l'organigramme de la procédure de règlement des plaintes/réclamations.

Figure 1: Organigramme du MGP-EAS/HS y compris les cas de VBG, EAS/HS



6.6. Rapports sur les plaintes/réclamations et les réactions des bénéficiaires

Le rôle du MGP-EAS/HS, en plus de traiter les plaintes, sera de conserver et de stocker les commentaires reçus sur les plaintes enregistrées et de tenir le registre central de gestion des plaintes administré par l'UGP. Afin de permettre une connaissance complète de cet outil et de ses résultats, les mises à jour trimestrielles du MGP-EAS/HS seront disponibles sur le site web de l'Unité de Coordination du projet une fois qu'elle sera mise en place. Les mises à jour seront ventilées par sexe, type de plaintes/réclamations et mises à jour régulièrement.

6.7. Journal des plaintes/réclamations

L'UGP/MERANKABANDI tiendra un registre des griefs pour s'assurer que chaque plainte a un numéro de référence individuel et est suivie et enregistrée de manière appropriée, et que les actions à court et à long termes sont suivies et achevées.

Le registre doit contenir les informations suivantes :

- i. Le nom du plaignant, le lieu et les détails du grief (par exemple, le lieu, les personnes impliquées, la façon dont cela s'est produit, l'histoire et les attentes du plaignant), les dossiers antérieurs d'incidents similaires, les preuves, les documents justificatifs et les déclarations ;
- ii. Date de soumission ;
- iii. Date de l'accusé de réception renvoyé au plaignant ;
- iv. Date à laquelle le journal des plaintes a été téléchargé dans la base de données du projet ;
- v. Détails de l'action corrective proposée (y compris les détails sur la façon dont ils ont été obtenus) ;
- vi. Date à laquelle l'action corrective proposée a été envoyée au plaignant (le cas échéant) ;
- vii. Date à laquelle la plainte a été close ;
- viii. Date à laquelle la réponse a été envoyée au plaignant
- ix. Avis d'insatisfaction de l'avis de résolution soulevé par le plaignant ;
- x. Information si l'affaire a été transmise au tribunal (si disponible).

Pour éviter la duplication des plaintes par la même personne sur la même question, simplement parce qu'il existe différents canaux d'admission, L'UGP échangera chaque semaine des informations sur les griefs reçus et comparera les journaux des plaintes. L'entrée des plaintes peut être multiple soit par les comités collinaires soit par les comités communaux et l'enregistrement de la plainte est fait manuellement. En cas de plainte, ils doivent remplir la fiche d'ouverture de la plainte, laquelle sera traduite en langue locale pour faciliter son utilisation.

Ce formulaire sera ensuite transmis au point focal communal du projet Imigambi de la commune concernée dans un délai ne dépassant pas 3 jours pour le cas des plaintes non sensibles et de 24h pour les plaintes sensibles.

Les soumissions multiples, sur les mêmes événements, par le même plaignant, seront résolues par une seule décision, qui sera énoncée et le plaignant sera informé de manière appropriée.

6.8. Suivi et rapports sur les plaintes

Le suivi des plaintes est assuré directement par les différentes structures (comités de gestion des plaintes au niveau communautaire, communal et au niveau national) qui seront mis en place lors du démarrage du projet. L'UGP veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-projets. Une attention particulière sera focalisée sur les plaintes provenant des personnes vulnérables. Lors de la réception des plaintes, en vue de reconnaître la vulnérabilité du plaignant, un dialogue sera établi entre le récepteur de la plainte et le plaignant.

Ainsi, le/la spécialiste en sauvegarde environnementales et sociale sera chargé(e) de :

- Collecter des données auprès des agences provinciales de mise en œuvre sur le nombre, la substance et le statut des plaintes et de les télécharger dans la base des données unique ;
- Tenir à jour les registres des plaintes reçues au niveau régional et local ;
- Suivre les questions en suspens et proposer des mesures pour les résoudre ;
- Publication de rapports trimestriels sur le MGP-EAS/HS ;
- Résumer et analyser les données qualitatives reçues des points d'admission des griefs locaux sur le nombre, la substance et le statut des plaintes et les télécharger dans la base de données unique du projet ;
- Suivre les questions en suspens et proposer des mesures pour les résoudre.

- Les rapports réguliers de suivi social à la BM seront soumis par l'intermédiaire de l'UGP, qui comprendra une section relative au MGP-EAS/HS fournissant des informations actualisées sur les points suivants :
 - État de la mise en œuvre du MGP-EAS/HS (procédures, formation, campagnes de sensibilisation, budgétisation, etc.)
 - Données qualitatives sur le nombre de griefs reçus (demandes, suggestions, plaintes, requêtes, retours positifs) et le nombre de griefs résolus ;
 - Données quantitatives sur le type de plaintes/réclamations et de réponses, les questions fournies et les plaintes/réclamations non résolues ;
 - Niveau de satisfaction par les mesures (réponses) prises ;
 - Toute mesure corrective prise.

6.9. Plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS) (Fiche y relatif en annexe 4)

En ce qui concerne les plaintes relatives à EAS et au HS, en raison du risque de stigmatisation, de représailles et de rejet qui peut y être associé, il est très important que le MGP-EAS/HS mette en place des procédures spécifiques qui puissent garantir que les doléances sont enregistrées, consignées et traitées de manière sûre, anonyme et confidentielle. Ces procédures doivent trouver un équilibre entre la nécessité d'être axé sur les survivants tout en garantissant une procédure régulière en tenant compte des droits des auteurs présumés à la vie privée et à la présomption d'innocence. La meilleure pratique mondiale reconnaît qu'il est essentiel de répondre de manière appropriée à la plainte d'une survivante en respectant ses choix. Cela signifie que les droits, les besoins et les souhaits de la victime sont prioritaires dans toutes les décisions relatives à l'incident. Tous les efforts doivent être faits pour protéger la sécurité et le bien-être de la victime et toute action doit toujours être entreprise avec son consentement.

Le cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) du projet proposera un plan d'action spécifique des mesures de prévention et de réponse aux risques de VBG/EAS/HS, y compris un cadre de responsabilité et de réponse et une voie de référence. Le cadre de responsabilité et de réponse² et la voie d'orientation détailleront la manière dont les allégations d'EAS/HS seront traitées (procédures d'enquête) et les mesures disciplinaires en cas de violation des codes de conduite (CoC) par les travailleurs. Le cadre de responsabilité et de réponse doit comprendre au minimum les éléments suivants :

- Comment les allégations seront traitées, dans quel délai, et l'éventail des mesures disciplinaires possibles en cas de violation du code de conduite par les travailleurs, en tenant compte de la procédure régulière ;
- Procédures pour signaler les allégations d'EAS/HS en interne pour la responsabilité du cas ;

² Le cadre de responsabilité et de réponse est recommandé pour tous les projets, tandis que le plan d'action de prévention et de réponse en matière d'EES/SH est recommandé pour les projets à risque modéré, substantiel et élevé. Le plan d'action de prévention et de réponse en matière d'EES/SH décrit comment le projet mettra en place les protocoles et les mécanismes nécessaires pour minimiser le risque d'exacerbation de l'EES/SH dans le projet, ainsi que pour traiter tout problème d'EES/SH qui pourrait survenir.

Exemples de plans d'action pour la prévention et la réponse en matière d'EES/SH et autres documents pour soutenir la mise en œuvre.

Les recommandations sont disponibles à l'adresse suivante

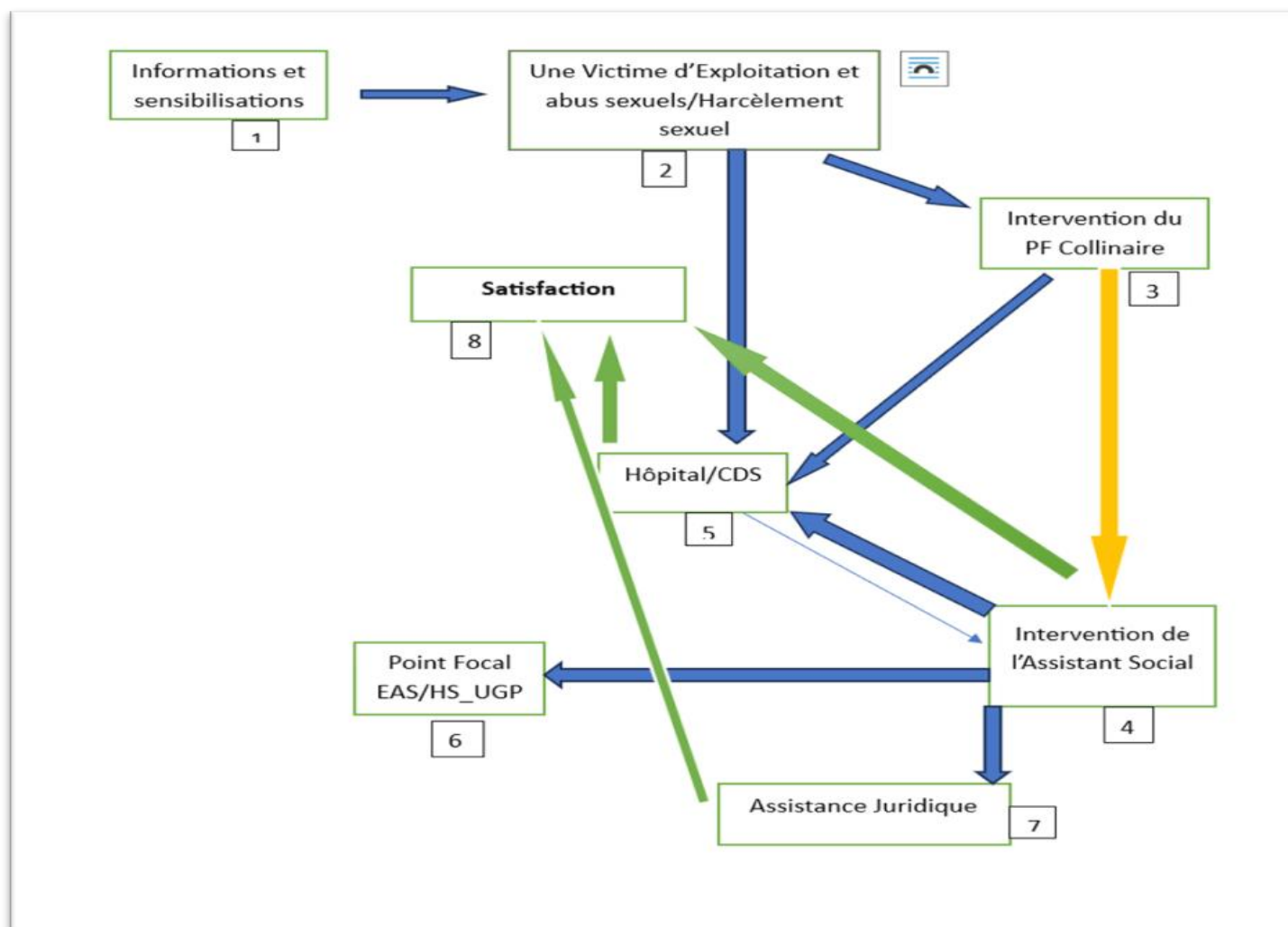
<https://worldbankgroup.sharepoint.com/sites/gsg/SPS/Pages/FocusAreas/GenderBased%20Violence.aspx>

- Une voie d'orientation pour diriger les survivants vers les services de soutien appropriés ; et
- Des procédures qui énoncent clairement les exigences de confidentialité pour le traitement des affaires.
- Un mécanisme de recours

Pour les EAS/HS, le MGP-EAS/HS doit principalement servir à : (i) orienter les plaignants vers la structure de prise en charge en matière de VBG ;³ et (ii) enregistrer la résolution de la plainte .

³ Les prestataires de services liés à la GBV peuvent être une ONG, des organisations communautaires ou d'autres organisations capables de soutenir le projet dans la prise en charge de tout cas d'EAS/SH, tout en travaillant également à la prévention proactive de tels cas. Il s'agit de toute agence qui fournit des services pour répondre à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels, y compris les soins cliniques et le conseil. Des conseils spécifiques sur la manière de trouver et de sélectionner les prestataires de services liés à la VBG sont disponibles auprès de la Banque mondiale.

Figure 2: Schéma complémentaire pour la gestion des plaintes liées aux EAS/HS



6.9.1. Définitions

Rétroaction : La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues, ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre. Des commentaires de natures différentes peuvent être traités de façon informelle pendant des missions de suivi et de supervision du projet.

Plainte : La plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité d'un service fourni, qui se rapporte aux actions ou aux inactions du projet et qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse d'un riverain.

Les plaintes sont directement liées aux engagements pris par une organisation, en ce qui concerne le type et les modalités de la mise en œuvre du projet. Les bénéficiaires ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, si l'engagement n'est pas celui qui leur convient, ou ne correspond pas à ce qui leur a été promis par le projet lors de la mise en œuvre.

Une plainte officielle exige une réponse, et une organisation qui reçoit une plainte a le devoir de répondre à la personne plaignante.

Les personnes qui souhaitent porter plainte, ou soulever une inquiétude, ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui.

La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) peut aller, de la crainte de se voir ou de voir sa communauté privée d'une activité du projet, à la crainte de faire personnellement l'objet de persécutions pour avoir porté plainte. Ce problème peut être particulièrement marqué dans certaines situations, par exemple, dans des contextes conflictuels ou instables, et demande qu'on s'y attarde sérieusement.

Pour s'assurer qu'un système de gestion des plaintes est efficace, crédible et fiable, il convient de respecter quelques principes fondamentaux notamment :

Participation : Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes, et s'il est pleinement intégré aux activités du projet Imigambi. Les populations riveraines doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.

Mise en contexte et pertinence : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon 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. Encore une fois, cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.

Les consultations tiendront compte des normes culturelles et contextuelles qui peuvent créer des obstacles à la pleine participation de certains groupes (ex. les femmes peuvent ne pas se sentir libres d'exprimer leurs préoccupations lors des consultations générales).

Sécurité et bien-être : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un MGP-EAS/HS. Il est

essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au MGP-EAS/HS, si l'on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace. Surtout, dans les cas de VBG, l'évaluation de la situation sécuritaire des survivant(e)s ⁴(l'évaluation des risques) doit être continue et peut impliquer la protection physique si nécessaire afin d'éviter les actes éventuels de représailles ; le consentement éclairé du/de la survivant(e) est toujours préalable.

Les services de protection, y compris les services de prise en charge des cas de VBG, sont les mieux placés pour offrir ce genre de soutien. Finalement, il faut reconnaître que le/la survivant(e) n'est jamais à culpabiliser d'avoir signalé un acte de VBG. Il est important que le/la survivant(e) sente que son histoire a été écoutée et valorisée. Les actions et réponses du MGP-EAS/HS seront toujours guidées par le respect des choix, besoins, droits et de la dignité du/de la survivant(e).

Confidentialité : Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles.

La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Également, dans les cas de VBG, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les survivants(e)s devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée.

En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité et dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient le/la survivant(e) ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé.

Dans le cadre de rapportage, les données concernant les plaintes de VBG seront partagées uniquement de façon anonyme et de manière agrégée (ex. type de VBG, lien avec le projet, sexe et âge des plaignants).

Transparence : Les usagers doivent être clairement informés de la marche à suivre pour avoir accès au MGP-EAS/HS, et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. On peut, à cet effet, utiliser les médias pour passer l'information à un public plus large. Les parties prenantes doivent également être clairement informées qu'elles peuvent choisir de bénéficier du référencement aux services de prise en charge uniquement sans recourir au MGP-EAS/HS.

Partenariat : En fournissant aux survivant(e)s la possibilité d'avancer en toute sécurité pour signaler des cas de violences, le MGP-EAS/HS devrait assurer aussi la mise en place d'un circuit de référencement afin de coordonner la prestation de services de prise en charge. Une cartographie préliminaire devrait être effectuée pour déterminer les infrastructures existantes, y compris l'assistance médicale, psychosociale, ainsi que la sécurité et les services juridiques

⁴ Survivant(e) ou victime – les deux termes sont utilisés indifféremment dans ce document pour décrire la personne ou plaignant(e) qui a subi de violence basée sur le genre ou d'exploitation et abus sexuels. Le terme victime est souvent (mais pas exclusivement) utilisé dans le contexte juridique, tandis que le terme survivant(e) est privilégié par le secteur social car il est axé sur la résilience.

et ceci a été déjà fait dans le cadre du Projet d'Appui aux Filets Sociaux Productifs et Emplois, cash for jobs-MERANKABANDI.

Le projet devrait s'assurer que tous les prestataires de services pertinents dans les zones d'intervention sont aussi informés des procédures relatives au MGP-EAS/HS afin de faciliter le référencement de cas.

Accessibilité et non-discrimination : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables. Ceci comprend l'identification et l'établissement de divers points d'entrée qui tiennent compte tant du genre que du contexte.

Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. Les parties prenantes reconnaîtront dans ces principes des éléments de bonnes pratiques habituelles en matière de développement et plusieurs d'entre elles, les mettront déjà en pratique. Il serait aussi important d'assurer la mise en place par un intermédiaire de prise en charge d'un système de base anonyme de suivi des cas de VBG, lui permettant de faire des rapports anonymes et de fournir des informations agrégées sur les incidents de VBG qui ont refusé le référencement au MGP-EAS/HS, ce qui renforcera le suivi sur l'accessibilité du système.

En outre, des consultations régulières avec les plaignants et d'autres membres de la communauté, y compris les groupes les plus vulnérables aux violences, afin d'évaluer leurs connaissances, leur confiance et leur satisfaction du système, ou d'autres commentaires et suggestions, seront importantes pour renforcer l'accessibilité.

Approche axée sur le/la survivant(e) : Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de VBG 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, la sécurité, et le bien-être du/de la victime reste 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.

Considérations concernant les enfants : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.

Exploitation sexuelle : L'exploitation sexuelle est comprise comme tout abus réel ou tenté d'un poste de vulnérabilité, d'un pouvoir différentiel ou d'une confiance à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de tirer un profit monétaire, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'une autre personne (Glossaire de l'ONU sur l'exploitation et les abus sexuels 2017, pge. 6).⁵

⁵ Voir également la note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, Cadre environnemental et social pour les opérations du FPI.

Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels et le harcèlement sexuel (EAS/SS) dans le cadre du financement de projets d'investissement impliquant de grands travaux de génie civil, deuxième édition, février 2020.

Abus sexuel : l'abus sexuel est compris comme une intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives (Glossaire de l'ONU sur l'exploitation et les abus sexuels 2017, pge. 5).⁶

Harcèlement sexuel (HS) : on entend toute avance sexuelle importune, toute demande de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle.⁷

Dénonciation : L'Organisation internationale du travail (OIT) la définit comme "le signalement par des salariés ou d'anciens salariés de pratiques illégales, irrégulières, dangereuses ou contraires à l'éthique de la part d'employeurs".⁸

Violence fondée sur le sexe : Il s'agit d'une violence dirigée contre une personne en raison de son sexe ou une violence qui touche de manière disproportionnée les personnes d'un sexe particulier⁹.

6.9.2. Procédure EAS/HS

Lorsqu'une plainte de type EAS/HS est soumise, les mesures énoncées dans le Cadre de responsabilité et de réponse doivent être appliquées et la personne focale chargée des VBG dans le MGP-EAS/HS au niveau de l'UGP/MERANKABANDI, qui est formée à la gestion des plaintes de type EAS/HS, doit traiter la plainte.

Il est donc essentiel qu'avant la réception des plaintes EAS/HS, tous les projets identifient clairement la personne qui sera spécifiquement responsable du traitement de la plainte : qui évaluera la nature de la plainte, la sanction appropriée à appliquer à l'auteur, la confirmation que la survivante a reçu un soutien, et que les sanctions ont été appliquées, etc.

Si les projets ne sont pas en mesure de former ou d'engager un correspondant en matière de VBG, ils doivent au moins former les personnes des canaux de réception des plaintes sur la manière d'enregistrer les plaintes de manière appropriée et confidentielle, conformément aux principes énoncés dans le présent document, puis de les transmettre immédiatement au correspondant en matière de VBG au niveau de l'UGP/MERANKABANDI.

Lorsque la plainte est reçue, les procédures énoncées à la section 6(Processus de règlement des plaintes) doivent être adaptées pour assurer ce qui suit :

1. Confidentialité des informations : La confidentialité est essentielle tout au long du processus. Sinon, la survivante risque des représailles et une perte de sécurité. Aucune information identifiable sur la survivante ne doit être stockée dans la base de données du MGP-EAS/HS. Ce dernier ne doit pas demander, ou enregistrer, des informations sur plus que les éléments suivants liés à l'allégation d'EAS/HS:

- La nature de la plainte (ce que le plaignant dit dans ses propres mots sans être interrogé directement) ;
- Si, à la connaissance de la survivante, l'auteur de l'infraction était associé au projet ;
- Si possible, l'âge et le sexe du survivant ; et
- Si possible, des informations indiquant si la survivante a été orientée vers des services.

⁶ Ibid

⁷ Ibid.

⁸ Thésaurus de l'Organisation internationale du travail (2005).

⁹ https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-based-violence/what-gender-based-violence_en

Toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que la structure de prise en charge n'est pas appelée à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'information pour une vérification. La structure de prise en charge devrait seulement documenter et signaler la plainte d'EAS/HS au MGP-EAS/HS, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, la date à laquelle l'incident a été résolu, et le classement du dossier. Les structures de prise en charge ne peuvent fournir des informations sur un cas qu'avec le consentement du/de la survivant(e).

Si la personne en question consent au partage des informations relatives à son dossier, les structures de prise en charge peut communiquer de telles informations quand et si cela ne présente aucun danger, ce qui signifie que le partage d'informations ne doit pas exposer le/la survivant(e) ou la structure de prise en charge à encore plus de violence.

Cartographie des structures de prise en charge des survivant(e)s d'EAS/HS : Afin de faciliter le référencement aux services, le projet doit identifier les structures de prise en charge des survivant(e)s, au sein des formations sanitaires (ceux qui ont été formellement formés dans la prise en charge médicale des survivant(e)s de VBG) au niveau de la communauté. Il existe déjà la cartographie des acteurs en matière de prévention et réponse à l'EAS/HS dans la zone d'intervention du projet Imigambi déjà élaboré par le projet MERANKABANDI (la cartographie des services existants pour la prise en charge Médicale, psychosociale, juridique dans la zone d'intervention est en annexe 4).

2. Après avoir enregistré les informations ci-dessus, la plainte doit être transmise à la personne de contact (spécialiste VBG/genre) en matière de VBG située au niveau de l'UGP du projet. Le service de gestion des ressources humaines, qui doit fournir aux victimes des informations immédiates sur les possibilités de signalement et de réponse, y compris l'orientation vers les structures de prise en charge existantes en matière de VBG.¹⁰ La personne de contact en matière de VBG ne doit pas tenter d'enquêter sur la plainte. Elle doit l'accepter et l'orienter immédiatement vers les structures de prise en charge en matière de VBG.
3. Le MGP-EAS/HS doit avoir mis en place des processus permettant d'informer immédiatement l'agence d'exécution (AI) et la Banque mondiale de toute plainte EAS/HS, avec le consentement de la personne survivante. Pour le protocole de notification de la Banque mondiale, se référer à l'Environnemental and Social Incident Response Toolkit (ESIRT).
4. La décision de faire rapport au MGP-EAS/HS et d'accéder ou non aux services doit être laissée à la discrétion de la survivante sur la base des informations fournies. Ainsi, si la survivante souhaite simplement accéder aux services et ne pas déposer de plainte officielle, cela devrait également être accepté.

¹⁰ Partage des données : Le prestataire de services liés à la GBV doit disposer de son propre processus de gestion des cas afin de recueillir les données détaillées nécessaires pour soutenir le plaignant et faciliter la résolution du cas transmis par l'opérateur du GRM. Le prestataire de services en matière de VBG doit conclure un protocole de partage des informations avec l'opérateur du mécanisme de gestion des risques pour clore le dossier. Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, de la date de résolution de l'incident et de la clôture du cas. Les prestataires de services n'ont aucune obligation de fournir des données sur le cas à quiconque sans le consentement de la survivante. Si la victime consent à ce que les données soient partagées, le prestataire de services peut le faire si et quand cela est sûr, c'est-à-dire si le partage des données n'expose pas la victime ou le prestataire de services à un risque de violence supplémentaire. Pour plus d'informations sur le partage des données relatives à la violence liée au sexe, voir : <http://www.gbvims.com/gbvims-tools/isp/>.

5. Lors de la détermination des structures de prise en charge des survivant(e)s de VBG, il convient de prendre en considération les organisations qui peuvent fournir un soutien en matière de : (i) la santé ; (ii) le soutien psychosocial ; et (iii) le soutien juridique. Les services doivent suivre les normes et directives mondiales.
6. Toute survivante signalant un incident VBG, y compris EAS/HS par le biais d'un mécanisme de signalement dans le cadre du financement d'un projet d'investissement de la Banque mondiale doit recevoir des soins, que l'on sache ou non que l'auteur de la violence soit associé au projet. En effet, il arrive souvent que l'on ne connaisse pas l'identité de l'auteur de la violence au moment où les services de soutien commencent, et une fois qu'ils ont commencé, la victime doit pouvoir continuer à accéder aux soins.¹¹

6.9.3. Traitement, résolution et clôture de la plainte

Le bien-être et la sécurité de la survivante sont les premiers facteurs à considérer. Le PF fait d'abord l'enregistrement et le référencement vers les structures locales de prise en charge.

Pour ces plaintes EAS/HS, le PF collinaire remonte la plainte au niveau du PF communal et celui-ci en informe l'UGP dans les 24h. Le comité de gestion des plaintes à l'UGP en 24h pour informer la Banque Mondiale à propos de l'incident. Toutefois, la victime EAS/HS est référée dans les structures locales de prise en charge comme la victime des VBG.

Une fiche de notification séparée pour les plaintes EAS/HS sera utilisée pour permettre au/à la plaignant(e) de remonter la plainte auprès du comité EAS/HS pour traitement de l'UGP via le PF. Toutefois le traitement, la résolution et la clôture des plaintes EAS/HS seront adaptés en tenant compte des éléments suivants :

0. Comme décrit précédemment, lorsqu'une plainte est reçue, elle est enregistrée par le point focal du comité communautaire ci-haut proposé et transmise à la personne à la structure de prise en charge compétente en matière de VBG avec le consentement de la plaignante. La structure de prise en charge engage une procédure de d'analyse et de traitement de cette plainte avec le consentement de la victime. Si la victime ne souhaite pas déposer une plainte officielle auprès de l'employeur, la plainte est classée. Lorsque la victime porte plainte, le cas est examiné par ladite structure de prise en charge ; la partie appropriée qui emploie l'auteur de l'infraction (c'est-à-dire l'entrepreneur, le consultant) prend les mesures disciplinaires convenues conformément à la législation locale, au contrat de travail et aux codes de conduite. Dans le cadre du mécanisme de résolution EAS/HS établi, il est confirmé que l'action est appropriée, et le MGP-EAS/HS est alors informé que le cas est clos.
1. Si le/la survivant(e) choisit de ne pas saisir le MGP-EAS/HS, il est important que la structure de prise en charge demande si le/la survivant(e) donne son consentement de partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e)), lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP-EAS/HS. Dans ce cas-là, l'incident est enregistré dans la base de données pour la structure de prise en charge et aidera le projet à contrôler le nombre de plaintes qui refusent de saisir le MGP-EAS/HS et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la survivant(e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP-EAS/HS.

¹¹ L'intensification des activités de sensibilisation à l'EES/SH liées aux projets financés par la Banque dans les communautés voisines du projet peut inciter les survivants de ces communautés à rechercher des services par le biais du projet, que l'auteur de l'infraction soit lié ou non au projet.

2. En ce qui concerne le soutien apporté à la survivante par la structure de prise en charge en matière de VBG, dans le cadre de l'approche centrée sur la victime, le dossier n'est clos que lorsque la victime n'a plus besoin de soutien.
3. Toutes les victimes d'EAS/HS qui se manifestent avant la date de clôture du projet doivent être immédiatement orientées vers la structure de prise en charge en matière de VBG pour un soutien sanitaire, psychosocial et juridique. S'il est probable qu'un projet se termine alors que des cas d'EAS/HS sont encore ouverts, il convient, avant la clôture du projet, de prendre des dispositions appropriées avec la structure de prise en charge en matière de VBG afin de s'assurer qu'il existe des ressources pour soutenir le survivant pendant une période appropriée après la clôture du projet, et au minimum pendant deux ans à partir du moment où ce soutien a été initié. Les ressources ne peuvent pas être assurées par le projet après la date de clôture, il faudra donc prendre d'autres dispositions, comme un financement par l'Emprunteur, en impliquant d'autres projets du portefeuille qui peuvent avoir des objectifs alignés et une flexibilité budgétaire ou dans des circonstances extrêmes, la date de clôture du projet peut être prolongée.
4. La vérification d'un dossier d'EAS/HS repose sur deux éléments :
 - Le système interne au projet, dans le cadre duquel l'affaire est renvoyée à la structure de prise en charge de VBG et des mesures appropriées sont prises à l'encontre des auteurs ;
 - Le soutien que le/la survivant(e) reçoit de la structure de prise en charge de VBG.

Le processus de vérification dure au plus tard huit semaines et ne vise qu'à confirmer le lien entre la plainte et le projet et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève du travail de la police et du processus judiciaire (si le survivant choisit pour poursuivre le processus juridique). Le travail de vérification est effectué par une Commission d'enquête qui sera mise en place par le Coordonnateur du Projet. Cette commission comprendra au moins :

- ❖ Le responsable des VBG/EAS/HS de l'UGP ;
 - ❖ Un (e) représentant (e) du Ministère ayant le genre dans ses attributions ;
 - ❖ Une ou des personnes ressources dont l'expertise est nécessaire pour l'approfondissement de la plainte (il peut s'agir des services techniques de l'Etat ou autres spécialistes du domaine concerné par la plainte).
 - ❖ Au cours du processus de vérification, l'identité de la victime est tenue confidentielle par le/la Assistant (e) social. Il sera aussi responsable de la confirmation du consentement. Si la victime change d'avis, il est mis fin à tout le processus. La plainte est ainsi close et archivée toujours dans une confidentialité stricte. La coordination de ce travail est assurée par le RVBG du projet. Soulignons aussi que les membres du comité VBG/EAS/HS et ceux de cette commission d'enquête sont tenus au secret professionnel au risque de commettre une faute grave passible de sanction (retrait pure et simple du comité).
5. Si l'auteur présumé est un employé du Projet Imigambi ou de l'un de ses partenaires d'exécution, des mesures immédiates seront prises afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) et du lieu de travail en général, et avec l'appui la structure de prise en charge de la structure de prise en charge spécialisée, l'équipe du projet évaluera les risques de violence continue envers le/la survivant(e) et dans le lieu de travail et les besoins immédiats en matière de protection. Des aménagements raisonnables seront apportés au lieu de travail ou aux modalités de participation : le déplacement ou la suspension de l'auteur présumé sera privilégié, afin d'éviter toute mesure pouvant nuire davantage au/à la survivant(e). L'employeur devra également accorder au/à la survivant(e) le temps nécessaire pour

accéder aux soins médicaux, au soutien psychosocial, à la protection ou à l'assistance juridique.

6. Lorsqu'une plainte EAS/HS est reçue, elle est enregistrée par le MGP-EAS/HS du projet et transmise à la structure de prise en charge, toujours avec le consentement éclairé du/de la plaignant(e).
7. Si le/la survivant(e) ne souhaite pas porter plainte officiellement, ni auprès de l'employeur ni via le MGP-EAS/HS, la plainte est classée en interne, sans aucune forme d'investigation. Le dossier est conservé dans un espace sécurisé et verrouillé, accessible uniquement aux personnes directement habilitées. Aucune démarche complémentaire ne sera entreprise sans l'accord explicite du/de la survivant(e), conformément au principe de confidentialité et de respect de la volonté de la survivante.
8. Si le/la survivant(e) souhaite déposer une plainte officielle, l'affaire est examinée par la structure de vérification des cas EAS/HS du Projet Imigambi, en coordination avec les spécialistes sauvegardes / UGP Merankabandi). Un plan d'action confidentiel est ensuite défini, incluant les mesures à prendre pour la sécurité du/de la survivant(e), les actions disciplinaires envisageables, ainsi que les procédures de référence vers les structures de prise en charge spécialisées.
L'organisation employant l'auteur présumé (MTFPSS, UGP/MERANKABANDI ou tout autre partenaire) met en œuvre les mesures disciplinaires appropriées, conformément au code de conduite, au droit du travail burundais et aux engagements contractuels.
La structure de vérification des cas confirme que les mesures sont adéquates, puis informe le MGP-EAS/HS que le dossier peut être clôturé. Tous les survivant(e)s d'EAS/HS qui se présentent avant la date de clôture du projet doivent être orienté(e)s immédiatement vers les structures de prise en charge

❖ Lignes directrices pour le processus de traitement des plaintes d'EAS/HS :

La structure responsable du MGP-EAS/HS qui reçoit la plainte veille à sa confidentialité et, sauf si la plainte a été reçue par l'intermédiaire de la structure de prise en charge, les survivant(e)s de VBG peuvent avoir besoin d'un accès à des services de police, de justice, de santé et de soutien psychosocial ainsi qu'aux logements sécurisés et aux moyens de subsistance pour pouvoir guérir de leur expérience.

Le consentement doit être reçu avant toute action. Les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP-EAS/HS. Ils/elles doivent également être informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services sans consulter le MGP-EAS/HS ou ne rien consentir, auquel cas la plainte sera close. Le service de prise en charge se chargera de cette tâche, conformément aux souhaits des survivant(e)s. Ces services devraient être fournis selon les normes et directives mondiales.

Si la plainte est d'abord reçue par une structure de prise en charge ou par des autres canaux de communication identifiés, celle-ci est envoyée au responsable du MGP-EAS/HS pour être enregistrée dans le système, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e). La structure de prise en charge apporte le soutien nécessaire au/à la survivant(e) jusqu'à ce que cela ne soit plus nécessaire.

À la demande du projet Imigambi et avec le consentement du/de la survivant(e), un point focal de la structure de prise en charge peut participer à la procédure de vérification en représentant le/la survivant(e).

Dans le cadre du MGP-EAS/HS mis en place, les allégations d'EAS/HS sont examinées et un accord est trouvé sur un plan de règlement ainsi que sur les mesures applicables à l'auteur, le tout dans les meilleurs délais afin d'éviter d'autres traumatismes au/à la survivant(e).

Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident d'EAS/HS, voir l'auteur présumé de l'acte, et le projet Imigambi.

L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer restera uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure faisant la vérification de la plainte aura le rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

Il est possible que, dans certains cas, la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu par des preuves fiables, ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires à travers le MGP-EAS/HS. Il est néanmoins important que le MGP-EAS/HS examine ces cas, en prenant une décision et en mettant en place des actions correctives pour l'organisation plutôt que des sanctions disciplinaires individuelles. En outre, lorsque suffisamment de preuves sont recueillies pour établir des incidents graves au sein d'un partenaire, mais dont les auteurs ne peuvent pas être identifiés, l'analyse de ces tendances néanmoins fournira au projet des informations importantes pour revoir, adapter, et renforcer les mesures d'atténuation des risques du projet afin d'éviter ces incidents à l'avenir.

Les mesures disciplinaires recommandées par la structure qui fera la vérification de la plainte devraient se conformer aux lois relatives au code de travail du Burundi, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur pour le projet Imigambi. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis à l'UGP, qui sera chargée d'exécuter les actions recommandées avec le partenaire pertinent, et au point focal de la Banque mondiale. L'exécution des actions disciplinaires devrait aussi se faire en collaboration avec la structure de prise en charge afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) pendant ce processus. Ci-après, le cas peut être fermé dans le système du MGP-EAS/HS, et l'UGP et le point focal de la Banque mondiale notifiés du même.

Les cas de VBG/EAS/HS ne feront jamais sujet d'une résolution à l'amiable et suivront uniquement la procédure telle que l'exigent les principes directeurs.

Considérations spécifiques concernant les plaintes de VBG/EAS/HS : Lorsque la législation locale oblige de signaler les incidents de VBG, y compris l'EAS/HS, il revient au projet d'informer la survivant(e)s de ce fait, et procéder conformément la loi burundaise. Pour cela, avant que la survivante porte plainte devra d'être dument informée. En plus, la communauté devra être aussi informée pendant les sensibilisations. La stratégie de communication du projet devra élaborer de messages clairs à cet égard.

6.10. Service de redressement des griefs de la Banque mondiale

Les communautés et les individus qui estiment être affectés négativement par un projet soutenu par la Banque mondiale peuvent soumettre leurs plaintes aux mécanismes de recours existants au niveau du projet ou au service de recours de la Banque mondiale. Ce mécanisme veille à ce que les plaintes reçues soient rapidement examinées afin de répondre aux préoccupations liées au projet.

Les communautés et les individus affectés par le projet peuvent soumettre leur plainte au Panel d'inspection indépendant de la BM qui détermine si un préjudice s'est produit, ou pourrait se produire, à la suite de la non-conformité de la BM à ses politiques et procédures. Les plaintes peuvent être soumises à tout moment après que les préoccupations ont été portées directement à l'attention de la Banque mondiale et que la direction de la Banque a eu l'occasion de répondre.

Pour plus d'informations sur la manière de soumettre des plaintes au service de recours des griefs de la Banque mondiale, veuillez consulter le site <http://www.worldbank.org/en/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service> . Pour savoir comment déposer une plainte auprès du Panel d'inspection de la Banque mondiale, veuillez consulter le site www.inspectionpanel.or

CHAPITRE 7 : SUIVI ET RAPPORTS

7.1. Rapports de suivi pendant la mise en œuvre des activités

Le projet soutiendra les activités de suivi et d'évaluation (S&E) pour suivre, documenter et communiquer les progrès et les résultats du projet en matière de mise en œuvre des instruments de sauvegarde y compris le suivi de ce PMPP et de tout document ultérieur développant les activités d'engagement. L'UGP/MERANKABANDI attribuera des responsabilités internes pour la compilation globale des progrès et des résultats.

Des rapports de suivi documentant la performance environnementale et sociale du projet seront préparés par L'UGP/MERANKABANDI et soumis à la Banque mondiale tous les trimestres dans le cadre des exigences de rapport d'avancement global telles que définies dans l'accord de prêt (à signer). Ces rapports comprendront une section concernant l'engagement des parties prenantes et la gestion des plaintes. Signalons que le PMPP est dynamique, à chaque changement du périmètre de la zone d'intervention ou à chaque nouvelle identification d'autres parties prenantes, ce document sera mis à jour. Il sera organisé des nouvelles consultations des parties prenantes. Le projet Imigambi compte intervenir dans deux provinces Gitega et Bujumbura, dans les communes de Gitega et Giheta ainsi que Mukaza et Ntakangwa-Buterere.

Le tableau ci-après propose un ensemble complet d'indicateurs liés à la performance de l'engagement des parties prenantes à ce stade.

Tableau 9: Indicateurs de suivi

Indicateur	Comment sera-t-il contrôlé ?	Responsabilité	Fréquence
Engagement avec les parties concernées			
Nombre de réunions formelles tenues avec chaque catégorie de partie prenante assorties du nombre de participants	Procès-verbaux des réunions	Spécialiste en SE&S UGP/MERANKABANDI	Trimestrielle
% des parties prenantes ayant envoyé à UGP/MERANKABANDI des recommandations/commentaires et suggestions à travers les différents canaux (par écrit, par téléphone ou à travers les boîtes à suggestion installées dans la zone d'intervention du projet	Rapports de dépouillement faits au niveau de UGP/MERANKABANDI	spécialiste en SE&S	Trimestrielle
% de réponses données à ces suggestions et recommandations	Rapports de dépouillement faits au niveau de UGP/MERANKABANDI	(spécialiste en sauvegarde sociale)	Trimestrielle
Nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;	Rapports de dépouillement faits au niveau de UGP/MERANKABANDI	Spécialiste en sauvegarde sociale	Trimestrielle
Nombre et lieu des réunions de sensibilisation ou de formation de la communauté	Procès-verbaux des réunions	Spécialiste en sauvegarde sociale de UGP/MERANKABANDI	Trimestrielle
Nombre et % d'hommes et de femmes ayant participé à chacune des réunions ci-dessus	Liste des participants	Spécialiste social de UGP/MERANKABANDI	Trimestrielle
Engagement avec d'autres parties prenantes			
Nombre et nature des activités d'engagement avec d'autres parties prenantes, ventilées par catégorie de parties prenantes (Institutions publiques et, administration communale)	Procès-verbaux des réunions	Spécialiste social de UGP/MERANKABANDI	Trimestrielle
Mécanisme de résolution des plaintes/réclamations			
Nombre et % de doléances reçues, au total et au niveau local, ventilé par sexe du plaignant et par moyen de	Journal des plaints	Spécialiste social de UGP/MERANKABANDI, Point focal pour les Plaintes	Trimestrielle

Indicateur	Comment sera-t-il contrôlé ?	Responsabilité	Fréquence
réception (téléphone, courriel, discussion et par voie orale).			
Nombre et % de plaintes reçues de la part des personnes affectées, des parties prenantes externes	Journal des plaintes	Spécialiste social de UGP/MERANKABANDI, Point focal pour les griefs	Trimestrielle
Nombre et % de plaintes qui ont été (i) ouvertes, (ii) ouvertes pendant plus de 30 jours, (iii) celles qui ont été résolues, (iv) clôturées, et (v) le nombre de réponses qui ont satisfait les plaignants, pendant la période de référence, ventilées par catégorie de plaintes, sexe, âge du plaignant.	Journal des plaintes	Spécialiste social de UGP/MERANKABANDI, Point focal pour les griefs	Trimestrielle
Durée moyenne du processus de résolution des plaintes, ventilée par sexe des plaignants et par catégorie de plaintes.	Journal des plaintes	Spécialiste social de UGP/MERANKABANDI, Point focal pour les griefs	Trimestrielle
Nombre de réunions de sensibilisation et d'information, et résultats de ces réunions	Procès-verbaux des réunions signés par les participants	Spécialiste social de UGP/MERANKABANDI Point focal pour les griefs	Trimestrielle
% de Survivantes EAS/HS ayant bénéficié d'une assistance médicale, psychologique et juridique/judiciaire	Suivi de plaintes EAS/HS	Spécialiste en VBG du projet	Trimestrielle
% plaintes EAS/HS	Suivi de plaintes EAS/HS	Spécialiste en VBG du projet	Trimestrielle

Note : Les comptes rendus des réunions formelles et la note de synthèse des réunions informelles seront annexés au rapport trimestriel. Ils résumeront l'opinion des participants et distingueront les commentaires soulevés par les hommes et les femmes.

7.2. Implication des parties prenantes dans les activités de suivi

Le projet offre plusieurs possibilités aux parties prenantes, pour surveiller certains aspects de la performance du projet et fournir un retour d'information. L'implication des parties prenantes se fera notamment lors de la divulgation des instruments de sauvegarde préparés dans le cadre du projet. En outre, En effet, le projet facilitera une évaluation du marché et identifiera les activités créatives potentielles adaptées à la zone d'interventions du projet Imigambi lors du démarrage du projet afin d'analyser l'état des lieux (situation de base) des performances des centre des industries culturelles et créatives (ICC).

7.3. Rendre compte (redevabilité) aux groupes de parties prenantes

Pour le projet Imigambi, la redevabilité consiste à assumer la responsabilité d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des points de vue du bailleur de fonds, des partenaires et des populations riveraines, au service desquelles le projet travaille. Le projet s'engage à agir en fonction de ce qu'ils disent, et à être responsable devant eux des décisions et des actions prises. Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication (réunion, affichage, radio communautaire) que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés.

La redevabilité concerne les rapports que le projet entretient avec les gens (jeunes à risque, femmes, ...) rapports fondés sur la dignité et le respect de leurs biens par rapport à la mise en œuvre du projet.

Le personnel du projet Imigambi, et ses partenaires, reçoivent et recueillent des commentaires et des plaintes dans le cadre des activités de ce projet. Les préoccupations mineures peuvent être réglées de façon concertée mais pour ce qui est des préoccupations plus sérieuses être traitées dans le cadre du MGP-EAS/HS. L'existence de ce mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes.

Un MGP-EAS/HS efficace peut servir d'espace de redevabilité aux parties prenantes. Les enseignements tirés permettent des comptes au projet, ou aux partenaires, au sujet de leurs promesses et de leurs engagements à l'égard des bénéficiaires et des parties prenantes. Il peut permettre de vérifier si des objectifs précis sont atteints, et de détecter à l'avance qu'il y a peut-être quelque chose qui ne va pas. Les renseignements reçus, par le biais d'un MGP-EAS/HS, permettent d'apporter des changements opportuns, ou de prendre des décisions correctrices de la situation ou réduire les risques éventuels.

De même, la reddition des comptes (redevabilité) constitue l'un des outils de l'évaluation du niveau de la mise en œuvre des activités du PMPP. Cette évaluation devra avoir à tous les niveaux (communautaire, provincial et national).

Au niveau communautaire, il sera envisagé d'organiser des réunions communautaires à la fin de chaque trimestre. Au cours de ces réunions, il sera procédé notamment aux échanges sur les réalisations du projet et sur les prévisions pour la période suivante. Les communautés auront l'occasion d'exprimer leurs préoccupations et commentaires ainsi que des suggestions éventuelles. Les informations recueillies permettront à l'équipe du projet de faire des réajustements dans la façon de mettre en œuvre le PMPP.

Au niveau provincial, il sera procédé à l'organisation des réunions trimestrielles à l'endroit des différentes parties prenantes intéressées. A ces mêmes occasions, des résumés trimestriels et des rapports internes sur les doléances du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la coordination du projet.

Les résumés trimestriels fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière rapide et efficace.

L'information sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peut être transmise aux parties prenantes de trois manières différentes :

- Publication d'un rapport annuel autonome sur l'interaction du projet avec les parties prenantes.
- Adopter des solutions logicielles pour augmenter l'interaction bidirectionnelle et le retour d'information, en utilisant des plateformes d'enquête, de préférence en utilisant un tableau de bord pour faciliter la mesure et la compréhension du retour d'information (toute plateforme utilisée par le gouvernement central, ou alternativement / en plus (selon les besoins) Survey Monkey ou une autre plateforme en ligne peut être appliquée), afin de répondre aux attentes des citoyens pour le changement créé par leur engagement, utiliser leur contribution pour faciliter l'amélioration des résultats de développement ;
- Suivi régulier d'un indicateur de retour d'information des bénéficiaires. L'indicateur sera déterminé dans le PMPP mis à jour et peut inclure : le nombre de consultations, y compris par le biais des télécommunications, effectuées au cours d'une période de rapport (par exemple, mensuellement, trimestriellement ou annuellement) ; le nombre de griefs publics reçus au cours d'une période de rapport (par exemple, mensuellement, trimestriellement ou annuellement) et le nombre de ceux qui sont résolus dans les délais prescrits ; le nombre de documents de presse publiés/diffusés dans les médias locaux, régionaux et nationaux.

ANNEXES

Annexe 1. Objectifs et exigences spécifiques de la Norme Environnementale et Sociale N°10 (NES n°10)

Les objectifs de la NES n°10 sont les suivants :

- Établir une approche systématique de l'engagement des parties prenantes qui aidera à identifier les parties prenantes et à établir et maintenir une relation constructive avec elles, en particulier les Parties touchées par le projet.
- Évaluer le niveau d'intérêt et de soutien des parties prenantes pour le projet et permettre la prise en compte de leurs points de vue dans la conception du projet et les performances environnementales et sociales.
- Promouvoir et fournir des moyens pour un engagement efficace et inclusif avec les Parties touchées par le projet tout au long du cycle de vie du projet sur les questions qui pourraient potentiellement les affecter.
- S'assurer que les informations appropriées sur les risques et les impacts environnementaux et sociaux du projet sont divulguées aux parties prenantes en temps utile, de manière compréhensible, accessible et appropriée.
- Fournir aux parties touchées par le projet des moyens accessibles et inclusifs pour soulever des problèmes et des griefs, et permettre aux emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

Les exigences spécifiques définies par la NES n°10 sont mises en évidence ci-dessous :

- Les emprunteurs commenceront à impliquer les parties prenantes le plus tôt possible dans le processus de développement du projet et dans un délai permettant des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet et maintiendront cet engagement tout au long du cycle du projet. La nature, la portée et la fréquence de l'engagement des parties prenantes seront proportionnées à la nature et à l'échelle du projet et à ses risques et impacts potentiels.
- Les emprunteurs s'engageront dans des consultations significatives avec toutes les parties prenantes. Les emprunteurs fourniront aux parties prenantes des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et les consulteront d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination ou intimidation.
- Le processus d'engagement des parties prenantes comprendra les éléments suivants : (i) l'identification et l'analyse des parties prenantes ; (ii) la planification des moyens d'engagement ; (iii) la divulgation d'informations ; (iv) la consultation des parties prenantes, avec un accent spécial sur les femmes et les filles ; (v) le traitement et la réponse aux plaintes, y compris celles liées à l'Exploitation et l'Abus Sexuel, et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) ; et (vi) la présentation de rapports aux parties prenantes.
- L'Emprunteur tiendra à jour et publiera un journal d'engagement des parties prenantes, qui constituera un registre documenté de l'engagement des parties prenantes, comprenant une description des parties prenantes consultées, un résumé du retour d'information reçu et une brève explication de la manière dont le retour d'information a été pris en compte, ou les raisons pour lesquelles il ne l'a pas été.

- L'emprunteur doit également proposer et mettre en œuvre un mécanisme de règlement des plaintes y compris celles relatives à l'EAS/HS en vue de recevoir et faciliter la résolution des préoccupations et des plaintes des Parties touchées par le projet en ce qui concerne la performance environnementale et sociale du projet en temps opportun.

Annexe 2 : Rapport de consultation avec les parties prenantes du projet imigambi et les clauses convenues

1. Consultation avec les jeunes entrepreneurs

Province : BUJUMBURA

commune : NTAHANGWA

zone : BUTERERE

Date :10/02/2026

Sujets d'échange		Points de vue des participants/ préoccupations et craintes	Clauses convenues et recommandations
1	Employabilité des jeunes : Quelles sont les difficultés auxquelles les jeunes font face pour l'obtention de l'emploi ? (Ni izihe ngorane nyamukuru urwaruka rufise mu kuronka akazi ?)	• Accès et compréhension limitée de l'information en rapport avec l'offre d'emploi • Faibles capacités techniques et matérielles d'accompagnement des stagiaires • Problème de parrainage dans l'octroi d'emploi • Manque d'expérience exigée dans les appels d'offre d'emploi • Connaissance et expertise limitées • Faible connaissance dans la préparation du dossier exigé dans l'appel d'offre d'emplois • Le manque de résilience chez les jeunes filles et garçons par rapport à certains métiers • Sous-estimation des capacités et des compétences des filles • Stigmatisation et étiquetage des filles face à certains emplois • Risques d'exploitation et abus sexuel, harcèlement sexuel	✓ Mettre en place des stratégies efficaces et durables d'accompagnement des stagiaires ✓ Renforcer les réseaux favorisant l'employé et l'employeur ✓ Renforcer les capacités des jeunes diplômés dans la compréhension des TDRs et dans la préparation des dossiers ✓ Organiser des formations le développement personnel spécifique aux jeunes filles ✓ Organiser des séances de partage d'expérience pour le parcours exceptionnel/ mentorat ✓ Elaborer le code d'éthique et de bonne conduite ✓ Organiser des sensibilisations et formations des auteurs potentiels des EAS/HS

Sujets d'échange		Points de vue des participants/ préoccupations et craintes	Clauses convenues et recommandations
2	Quels sont les défis pour promouvoir l'esprit entrepreneurial chez les jeunes ? (Ni izihe ntambanyi urwaruka rugira kugira rushiraho utugamba two kwiteza imbere ?)	• Faibles compétences • Faible connaissance de l'entrepreneuriat • La peur des risques • Le complexe de commencer par de petites choses • Manque de témoignages éloquents sur les histoires de succès • Soutien matériel familial octroyé aux jeunes dans la satisfaction des besoins fondamentaux (habillement, logement, nourriture...) jusqu'au-delà de l'âge majeur	• Accepter de se conformer à l'adage stipulant que « Petit à petit l'oiseau fait son nid » (commencer petit pour bien progresser) • Sortir de la zone de confort familial et accepter de manger à la sueur de son front afin de recouvrer l'autonomie socio-économique • Chercher des stages professionnels pour améliorer les connaissances théoriques et pratiques • Promouvoir les échanges d'expérience basés sur les histoires de succès
3	Quels sont les atouts dont dispose la jeunesse pour promouvoir l'esprit entrepreneurial ? Ni ubuhe bushobozi mubona urwaruka rufise bwotuma rutera imbere ?	• Les jeunes ont peu d'obligations familiales • Rapidité d'apprentissage • Force physique • Capacité d'exécuter plusieurs tâches à la fois chez les jeunes filles • L'efficacité et l'efficience chez les jeunes filles et jeunes dames • L'esprit analytique des jeunes filles • Changement de mentalité par rapport aux préjugés à l'encontre de jeunes filles et jeunes dames	✓ Canaliser les jeunes vers les secteurs les plus productifs et rémunérateurs ✓ Inciter les jeunes filles à participer comme leurs frères ✓ Inciter la prise de conscience de l'existence de ces atouts ✓ Partager l'information à tout le monde
4	Quelles sont les opportunités pour promouvoir l'autonomisation socio-économique des jeunes Ni ayahe mahigwe urwaruka rufise kugira rwiteze imbere mugutunganya utugambi dutoduto ?	• Existence des partenaires techniques et financiers prenant en compte la jeunesse dans leurs interventions • Volonté politique de soutien des efforts déployés par la jeunesse	• Promouvoir le plaidoyer pour le financement des initiatives des jeunes • Renforcer les capacités des jeunes dans le montage des projets bancables

Sujets d'échange		Points de vue des participants/ préoccupations et craintes	Clauses convenues et recommandations
5	Quels sont les risques éventuels liés à la mise en œuvre de ce projet ? (hari ibibazo mubona ishirwa mungiro ry'uwu mugambi ryotera ?	• Problème de ciblage des bénéficiaires ayant une vocation entrepreneuriale suivant les secteurs d'intervention • Plusieurs attentes de la part des bénéficiaires difficiles à satisfaire étant donné que les moyens financiers sont limités • Risques que les jeunes filles soient empêchées participer pour des raisons du travail ménager • Risque d'EAS/HS • Risques de stigmatisation des filles	✓ Définir les critères de ciblage qui sont clairs et concis ✓ Renforcer les capacités des jeunes dans l'entrepreneuriat suivant leurs zones de résidence ✓ Doter les jeunes filles des informations relatives au projet ✓ Elaborer le code d'éthique et de bonne conduite
6	Quelles sont les pistes de solutions pour atténuer ces risques ? Hokorwa iki kugira ivyo bibazo bibe bike?	Inventorier les histoires de succès d'entrepreneuriat créatif	Divulguer les histoires de succès auprès des bénéficiaires directs et indirects du Projet
7	-Produits et marchés d'écoulement (ivyahinguwe n'isoko yavyo) -marketing Kumenyekanisha ivyahinguwe	• Promotion du label "made in Burundi" pour une bonne visibilité et logo imigambi pour façonner les attitudes et attentes des bénéficiaires • Promotion du réseautage • Mauvais comportement des clients envers les jeunes filles entrepreneures • Ciblage des clients conformément aux biens et aux services produits en vente	✓ Organiser les foires d'exposition-vente des biens et services produits ✓ Formation sur les bonnes manières pratiques du métier ✓ Apprendre à valoriser le métier et ses produits ✓ Formation sur les techniques de marketing et de communication

Sujets d'échange		Points de vue des participants/ préoccupations et craintes	Clauses convenues et recommandations
8	Quels types de comportements pensez-vous conduisent au harcèlement ou à l'exploitation sexuelle dans cette communauté/groupement ? Ni izihe nyifato mubona zotuma haba ihohotrwa rifatiye ku gitsina ?	• Absence du MGP-EAS/HS • Manque d'information sur les violences • La culture burundaise qui considère les EAS/HS comme une question taboue • Impunité des présumés auteurs des EAS/HS • Manque d'information sur le code pénal • Manque d'information sur la cartographie des services EAS/HS existants dans la communauté	✓ Mettre en place du MGP-EAS/HS ✓ Organiser des formations sur la lutte contre l'EAS/HS ✓ Elaborer et signer le code d'éthique et de bonne conduite ✓ Mettre à la disposition des bénéficiaires la cartographie des services VBG/EAS/HS
9	Quel changement aimeriez-vous voir dans la manière dont les femmes sont protégées contre les risques d'exploitation et de harcèlement dans votre communauté et quelles actions concrètes devraient être prises pour renforcer la prévention et la sécurité des femmes dans la communauté ? Hokorwa iki kugira izo ngorane ntizibe?	• Promouvoir l'esprit de compétitivité et d'efficacité • Les communautés non discriminatoires • Lutte contre l'impunité • Comité mixte de sécurité incluant les femmes	✓ Elaborer et signer le code d'éthique et de bonne conduite ✓ Organiser des formations continues sur la prévention des VBG/EAS/HS ✓ Mise en place des espaces de partage d'expérience et de mentorat ✓ Mise en place des services d'accompagnement
10	Participation paritaire entre jeunes filles et jeunes garçons dans les activités entrepreneuriales	• Focalisation des filles burundaises sur les activités ménagères • La déscolarisation des jeunes filles • Considération de certains métiers comme étant purement réservés aux garçons	✓ Sensibiliser les jeunes filles sur l'importance des métiers ✓ Organiser des séances de partage d'expérience et de mentorat ✓ Sensibiliser et former les parents sur les VBG/EAS/HS ✓ Elaborer et signer le code d'éthique et de bonne conduite

CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET IMIGAMBI

Liste des participants, 10 Février 2026, zone Buterere

N°	Nom & Prénom /amazina	Colline/Quartier	Fonction/akazi	Téléphone	Twa	Signature
1	Ange MUYUBA					
2	NKEMGU BUTSE Armand	MUSAGA	imababw	+257 68 404 821		
3	Lionel Ntano	Gihosha	Entrepreneur	+257 69 76 96 36		
4	Ndayibengurukiyi Fabrice Kamenz			+257 62 25 77 08		
5	NSENGIYUMVA Obeol	Kanyesha	Entrepreneur	+257 61 34 46 07		
6	MAATIGA Renaud Juvency	MUKAZA	MAE	+257 73 52 55 46		
7	MUKUNZI Patrick	MUKAZA	Patron.	+257 61 70 34 1		
8	BIMENTIMANA Moïse	NTAHANGWA CIBITIKE	Direction Artistique	+257 62 39 07 64		
9	Arclaine HASTIMWIYATURAHYE	KIGUBE	Hub innovation manager	+257 71 93 43 11		
10	Lydia Lessly NGENAKUMANA	KIBENGA	Centre d'Incubation Coordination	69 56 55 80		
11	CHANCE SHAKABWA	MUTAKURA	Auteur Bedeliste réal - Sateur deslin-amine	65 99 62 93		



Consultation avec les jeunes femmes et jeunes filles de la zone urbaine de Buterere dans le **cadre** de mobilisation des parties prenantes du projet Imigambi

2.Synthèse des consultations avec les personnes handicapées

Lieu : Campus MUTANGA et Atelier des Filles Handicapées-l 'Espoir

Sujets d'échange		Points de vue des participants/ préoccupations et craintes	Clauses convenues et recommandations
1	Information sur le Projet (ibijanyen'umugambi)	PROJET D'APPUI AUX JEUNES A RISQUE A TRAVERS LE SECTEUR CREATIF, IMIGAMBI ODP : accroître les opportunités économiques dans le secteur créatif pour les jeunes à risque dans certaines régions du pays, en renforçant à la fois leur employabilité, leur potentiel entrepreneurial et leur capacité à participer pleinement au développement local. Composante 1 : Développement des Compétences créatives et entrepreneuriales (US\$ 1 702 050)	

		Composante 2 : Renforcement de la Cohésion Sociale et des Capacités institutionnelles (544 350 US\$) Composante 3 : Gestion du Projet, Suivi-Évaluation et Dissémination des Connaissances (506 100 US\$)	
2	Employabilité des jeunes : Quelles sont les difficultés auxquelles les jeunes font face pour l'obtention de l'emploi ? (Ni izihe ngorane nyamukuru urwaruka rufise mu kuronka akazi ?)	- Considérations socio-culturelles burundaises des personnes handicapées comme des individus sans capacité - Difficulté d'accès à certains lieux de travail - Personnes handicapées qui se mettent en quarantaine - Problème de déplacement car la mobilité est réduite - Manque de marchés d'écoulement et de lieux d'exposition des biens produits par les personnes handicapées - Manque de formation et d'expérience exigées dans les appels d'offre - Faibles capacités techniques, matérielles et financières	- Diversifier les catégories des bénéficiaires des interventions du Projet et prévoir des quotas par type de bénéficiaires - Promouvoir l'intégration sociale des personnes handicapées sur le plan juridique et politique - Construire et organiser des réunions dans des infrastructures tenant compte du handicap physique - Organiser des foires d'exposition des biens produits par les personnes à risque en général et les personnes handicapées en particulier - Organiser des séances de renforcement des capacités entrepreneuriales pour les jeunes vivant avec handicap - Appuyer les groupements déjà existants des personnes handicapées - Appuyer des initiatives des personnes handicapées ne nécessitant pas de multiples déplacements afin d'assurer leur autonomisation
3	Quels sont les défis pour promouvoir l'esprit entrepreneurial chez les jeunes ?	- Suite à plusieurs difficultés rencontrées suite à leur état physique, les personnes handicapées ont plusieurs charges - Manque d'appui technique, matériel et financier	Appuis technique, matériel et financier des sous-projets initiés par les groupements communautaires des personnes handicapées encore jeunes

	(Ni izihe ntambamyi urwaruka rugira kugira rushiraho utugamba two kwiteza imbere ?)	- Problème de déplacement et par conséquent d'accès à l'information	
4	Quelles sont les opportunités pour promouvoir l'autonomisation socio-économique des jeunes Ni ayahe mahigwe urwaruka rufise kugira rwiteze imbere mugutunganya utugambi dutoduto ?	- Existence d'une volonté politique d'autonomisation socio-économique des jeunes - Existence des partenaires techniques et financiers prenant en compte l'inclusion sociale dans leurs interventions - Existence d'un cadre juridique international pour personnes handicapées	Renforcer le plaidoyer pour l'autonomisation socio-économique des jeunes handicapés auprès des bailleurs de fonds
5	Quels sont les risques éventuels liés à la mise en œuvre de ce projet ? (hari ibibazo mubona ishira mungiro ry'uwu mugambi ryotera ?)	Risque d'exclusion des jeunes vivant avec handicap des bénéficiaires du projet Risque de rejet des sous-projets initiés et déposés pour requête de financement par les jeunes handicapés car ils ont peu de capacités dans le montage des projets bancables	Renforcer les capacités des jeunes vivant avec handicap en montage des projets et en entrepreneuriat - Appuyer les activités productives et culturelles initiées par les personnes handicapées
6	Quelles sont les pistes de solutions pour atténuer ces risques ? Hakorwa iki kugira ivyo bibazo bibe bike?	Déployer tous les efforts pour approcher les jeunes vivant avec handicap en utilisant tous les moyens de partage d'information afin qu'ils soient au courant de l'opportunité offerte par le projet IMIGAMBI Renforcer les capacités techniques des jeunes vivant avec handicap	Associer les leaders des jeunes handicapés dans toutes les étapes du projet
7	-Produits et marchés d'écoulement (ivyahinguwe n'isoko yavyo) -marketing Kumenyekanisha ivyahinguwe	Les biens produits par les personnes handicapées ne sont pas connus par une grande partie des consommateurs locaux et étrangers	- Appuyer les initiatives des jeunes en matière de TIC - Appuyer les groupements des jeunes vivant avec handicap pour faire connaître leurs produits notamment à travers les sites

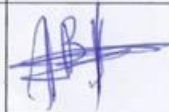
			d'exposition vente, les foires nationales, régionales et internationales
8	Quels types de comportements pensez-vous conduisent au harcèlement ou à l'exploitation sexuelle dans cette communauté/groupement ? Ni izihe nyifato mubona zotuma haba ihohotrwa rifatiye ku gitsina ?	- Croyances culturelles burundaise erronées stipulant que faire les relations sexuelles avec une fille handicapées génère la richesse - Manque de force physique des filles handicapées pour se défendre contre les agressions des violeurs - Boire une grande quantité de boissons alcoolisées - Se soucier peu du bonheur de sa famille -	- Multiplier les séances de sensibilisation de la population pour lutter contre ces mauvaises croyances sur les personnes handicapées - - Mettre en place une stratégie promouvant le bien-être des personnes handicapée assortie d'un plan d'action

CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET IMIGAMBI

Liste et photos des participants des représentants des associations des personnes handicapées, 16/3/2026,

CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET IMIGAMBI

Liste des participants des représentants des associations des personnes handicapées, 16/3/2026,

N°	Nom & Prénom /amazina	Colline/Quartier	Fonction/akazi	Téléphone	Twa	Signature
	NIYONGERE Thérèse	Campus MUTANGA	Re charge de la mobilisation financière au comité provincial de l'UPHB	79352070		
	SIMZOKURA Rémégie	Campus Mutanga	Membre - ALUPH	65052905		
	NZOKIRA Bonadette	NYAKABIGA	Présidente Atelier des Filles Handicapées - l'Espoir	79381838		



3. Synthèse de consultation avec les batwa

Province : BUJUMBURA

commune : NTAHANGWA

zone : BUTERERE

Date :16/3/2026

Sujets d'échange		Points de vue des participants/ préoccupations et craintes	Clauses convenues et recommandations
1	Employabilité des jeunes : Quelles sont les difficultés auxquelles les jeunes font face pour l'obtention de l'emploi ? (Ni izihe ngorane nyamukuru urwaruka rufise mu kuronka akazi ?)	• Faible niveau d'études chez la communauté des Batwa • Insuffisance d'information relative à l'emploi • Auto-discrimination des jeunes batwa dans la recherche d'emploi • Manque de certains documents administratifs comme l'extrait de naissance • Grossesse non désirées et déscolarisation des jeunes filles Batwa • Stigmatisation et étiquetage des filles Batwa face à certains emplois	✓ Organiser des formations pour le développement personnel spécifique aux jeunes Batwa ✓ Inciter les jeunes batwa à entrer en compétition avec les autres jeunes issus d'autres composantes pour l'obtention de l'emploi ✓ Sensibiliser les Batwa sur l'enregistrement des naissances et des mariages ✓ Formation des Batwa et les autres membres de la communauté sur les VBG/EAS/HS
2	Quels sont les défis pour promouvoir l'esprit entrepreneurial chez les jeunes ? (Ni izihe ntambamyi urwaruka rugira kugira rushiraho utugamba two kwiteza imbere ?)	• Absence du soutien des partenaires financiers • Manque d'accompagnement des jeunes Batwa formés dans le cadre des projets • Manque des matières premières pour la fabrication des objets d'arts en provenance d'argile • La peur de prendre des risques • Manque des clients	• Accompagner les jeunes talentueux déjà formés dans d'autres projets • Former les jeunes sur les techniques de marketing • Promouvoir les échanges d'expérience basés sur les histoires de succès • Réouverture du site d'extraction d'argile de bonne qualité de don Bosco Buterere
3	Quels sont les atouts dont dispose la jeunesse pour promouvoir l'esprit entrepreneurial ?	• Force physique • Accessibilité géographique par rapport au centre-ville • Les jeunes ont peu d'obligations familiales	✓ Canaliser les forces physiques des jeunes vers les secteurs les plus productifs et rémunérateurs

	Ni ubuhe bushobozi mubona urwaruka rufise bwotuma rutera imbere ?	• Rapidité d'apprentissage • Capacité d'exécuter plusieurs tâches à la fois chez les jeunes filles Batwa	✓ Motiver les jeunes filles Batwa à prendre des initiatives créatives comme leurs frères ✓ Inciter les jeunes à la prise de conscience de l'existence de ces atouts
4	Quelles sont les opportunités pour promouvoir l'autonomisation socio-économique des jeunes Ni ayahe mahigwe urwaruka rufise kugira rwiteze imbere mugutunganya utugambi dutoduto ?	• Volonté politique de promouvoir le bien-être de la communauté des Batwa • Existence de la BM au Burundi qui promeut la communauté des Batwa	• Promouvoir le plaidoyer pour le financement des initiatives des jeunes Batwa • Renforcer les capacités des jeunes dans le montage des projets bancables
5	Quels sont les risques éventuels liés à la mise en œuvre de ce projet ? (hari ibibazo mubona ishirwa mungiro ry'uwu mugambi ryotera ?	• Risque d'EAS/HS • Risque d'individualisme des personnes appuyés par le projet • Risque de concubinage chez les jeunes hommes • Risques que les jeunes filles Batwa d'être profités par le jeunes hommes mal intentionnés.	✓ Organiser des sensibilisations sur la prévention des VBG/EAS/HS ✓ Elaborer le code d'éthique et de bonne conduite
6	Quelles sont les pistes de solutions pour atténuer ces risques ? Hokorwa iki kugira ivyo bibazo bibe bike?	• Sensibiliser les hommes pour le changement de comportement • Promouvoir le travail associatif	✓ Organiser des séances de sensibilisation des hommes pour le changement de comportement ✓ Promouvoir le travail associatif

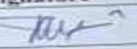
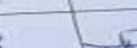
7	-Produits et marchés d'écoulement (ivyahinguwe n'isoko yavyo) -marketing Kumenyekanisha ivyahinguwe	• Manque du marché d'écoulement des produits issus d'argile à la suite de la concurrence des matériels issus des métaux • Mauvais comportement des clients envers les jeunes filles Batwa entrepreneures • Utilisation de l'argile issus des fausses septiques qui ne remplit pas toutes les conditions ce qui occasionne des fissures inattendues de leurs produits	✓ Organiser les foires d'exposition-vente des biens et services produits ✓ Apprendre à valoriser le métier et ses produits ✓ Formation sur les techniques de marketing et de communication ✓ Appuyer les Batwa à retrouver l'argile de bonne qualité
8	Quels types de comportements pensez-vous conduisent au harcèlement ou à l'exploitation sexuelle dans cette communauté/groupement ? Ni izihe nyifato mubona zotuma haba ihohotrwa rifatiye ku gitsina ?	• Croyances traditionnelles selon laquelle coucher avec une fille /femme Twa constitue un médicament du problème dorsal (Kwivura umugongo) • Manque d'information sur les violences dans la communauté des Batwa • Impunité des présumés auteurs des EAS/HS • La culture burundaise qui considère les EAS/HS comme une question taboue • Manque d'information sur le code pénal	✓ Organiser des formations sur la lutte contre l'EAS/HS ✓ Elaborer et signer le code d'éthique et de bonne conduite ✓ Mettre en place du MGP ✓ Organiser des sensibilisations sur la cartographie des services VBG/EAS/HS
9	Quel changement aimeriez-vous voir dans la manière dont les femmes sont protégées contre les risques d'exploitation et de harcèlement dans votre communauté et quelles actions concrètes devraient être prises pour renforcer la prévention et la sécurité des femmes dans la communauté ? Hokorwa iki kugira izo ngorane ntizibe?	• Changement des mentalités • Lutte contre l'impunité pour les cas de VBG/EAS/HS • Les communautés non discriminatoires	✓ Elaborer et signer le code d'éthique et de bonne conduite ✓ Promouvoir la participation inclusive ✓ Mise en place des espaces de partage d'expérience et de mentorat ✓ Organiser des formations continues sur la prévention des VBG/EAS/HS

CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET IMIGAMBI

Liste des participants, 10 ^{Mar} ~~Nov~~ 2026, zone Buterere

N°	Nom & Prénom /amazina	Colline/Quartier	Fonction/akazi	Téléphone	Twa	Signature
1	SHUKURU YIMANA ~~BERO~~	Buterere ~~nyarumanga~~	—	—	X	<i>[Signature]</i>
2	MINANI FURANA	nyarumanga	—	—	X	<i>[Signature]</i>
3	ITANGI ~~SHABO~~ ESTHER	nyarumanga	—	—	X	<i>[Signature]</i>
4	BASHIMA JEROME	nyarumanga	—	—	X	<i>[Signature]</i>
5	MURAH BUCUMI	nyarumanga	—	—	X	<i>[Signature]</i>
6	TURABANGE DIDANSE	nyarumanga	—	—	X	<i>[Signature]</i>
7	BIBUTU VANFERINE	nyarumanga	—	—	X	<i>[Signature]</i>
8	MISIGARA INABA	nyarumanga	—	—	X	<i>[Signature]</i>
9	POUWIMANA ~~ESTHER~~	nyarumanga	—	—	X	<i>[Signature]</i>
10	ASHUKIRIMANA SANDRINE	nyarumanga	—	65668425	X	<i>[Signature]</i>
11	IRADUKUNDA ETIGERI	nyarumanga	—	—	X	<i>[Signature]</i>

CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET IMIGAMBI
Liste des participants, 16 Mars 2026, zone Buterere

N°	Nom & Prénom /amazina	Colline/Quartier	Fonction/akazi	Téléphone	Twa	Signature
	Ntungije Jean Pierre	Nyarumanga	—	—	X	
	MUSUMUZA Na Hope	Nyarumanga	—	—	X	
	MUKURUKIZI Aube	Nyarumanga	—	69-104819	X	
	MATHEMYE Desire	Nyarumanga	—	—	X	
	MURIMURUKANA	Nyarumanga	—	—	X	
	MURIMURUKANA GARETE	Nyarumanga	—	—	X	
	IGIRUKURUKANA Pascal	Nyarumanga	—	—	X	
	MURIMURUKANA	Nyarumanga	—	—	X	
	MURIMURUKANA Léonida	Nyarumanga	—	—	X	
	MURIMURUKANA André	Nyarumanga	—	—	X	
	MURIMURUKANA Docteur	Nyarumanga	Commerçants et charron	—	X	



4. Synthèse de consultations Institutionnelles et des Partenaires techniques /ONGs

Province : BUJUMBURA

commune : NTAHANGWA&MUKAZA

Date : Du 15 Août 2025 au 12 mars 2026

Sujets d'échange	Points de vue des participants / préoccupations et craintes	Clauses convenues et recommandations
1.Consultations institutionnelles _ Août 2025 au 12 mars 2026		
MTFPSS (Ministère de tutelle)	- Pertinence du ciblage des jeunes à risque (NEET, groupes marginalisés) - Intérêt du secteur créatif comme levier d'inclusion et d'emploi - Importance des données, de la protection sociale et de la durabilité	- Affiner le ciblage sur la base des données existantes - Renforcer la coordination interinstitutionnelle
MJSC (Jeunesse)	- Nécessité d'aligner le projet avec les politiques nationales de jeunesse	- Assurer la cohérence avec les stratégies nationales - Renforcer la coordination avec les structures publiques
CFCIB / CHASAA	- Efficacité de la formation duale et du mentorat - Besoin de connecter les jeunes aux marchés - Potentiel des métiers créatifs et du tourisme	- Intégrer la formation duale et le parrainage professionnel - Faciliter l'accès aux marchés et valoriser les métiers créatifs
2. Consultations des Partenaires techniques/ONGs_Aout 2025		
Employabilité et insertion socio-professionnelle des jeunes	• Inadéquation entre les formations et les besoins du marché du travail • Faible insertion durable après les formations • Insuffisance des compétences pratiques et des soft skills	• Renforcer la formation pratique et orientée marché • Intégrer systématiquement les soft skills • Mettre en place un accompagnement post-formation (mentorat, coaching)
Accès au financement et autonomisation économique	• Difficulté d'accès au capital de démarrage • Faible culture financière chez les jeunes • Crainte d'une dépendance à l'aide financière	• Intégrer l'éducation financière dans les parcours • Promouvoir l'épargne et des mécanismes de financement

		progressifs • Faciliter les liens avec les institutions de microfinance
Innovation, entrepreneuriat et secteur créatif	• Potentiel important mais encore sous-exploité du secteur créatif • Manque d'espaces d'expression et de test des idées innovantes • Risque d'approches peu attractives pour les jeunes	• Soutenir les concours d'idées et initiatives innovantes • Valoriser le secteur créatif comme levier d'insertion • Tester des approches pilotes avant mise à l'échelle
Inclusion sociale, genre et groupes vulnérables	• Multiplicité des acteurs et initiatives • Risque de duplication et dispersion des efforts • Préoccupation sur la durabilité des actions	• Renforcer la coordination et la concertation entre acteurs • Capitaliser les bonnes pratiques existantes • S'appuyer sur les structures locales pour assurer la durabilité

Liste des participants_ Consultations Institutionnelles et des Partenaires techniques /ONGs _ Le 15 Aout 2025 au 12 mars 2026

Noms et Prénom	Fonctions
I. Ministère du travail, de la fonction publique et de la sécurité sociale et OBEM	
Monsieur Ngomirakiza Emmanuel	Secrétaire permanent
Monsieur Ndayiragije Boniface	DGRPETD
Monsieur Ndikumana Jean Christophe	DG/RPPS
Madame Ndayishimiye Faustine	DG a.i/OBEM
II. Ministère de la Jeunesse, Culture et Sport (MJCS)	
Monsieur Jacob RIZIKI	Secrétaire Permanent au Ministère de la Jeunesse, sport et Culture.
Monsieur Elie Ninteretse	Conseiller chargé des affaires de la jeunesse et point focal du Projet Imigambi au MJSC

Noms et Prénom	Fonctions
Monsieur Solyvent Hatungimana	Conseiller chargé des affaires juridiques et culturelles et point focal du Projet Imigambi au MJSC
Madame Alphonsine Ntahombaye	Conseillère dans le service Art, spectacle et loisirs et point focal du projet Imigambi
III. CHASAA	
Monsieur David Kigongwe	Président et représentant légal de CHASAA
Monsieur Alfred BAKINA	Coordinateur National de la CHASAA
IV. Partenaires	
1.Kaz'O'zah keza	
Madame Ange Muyubira	Fondatrice et Directrice Exécutive
Madame Alida Ingabire	Directrice Adjointe
Madame Gladys Gakiza	Responsable de la gestion financière
2.Service Anglican de Développement (SADC)	
Monsieur Mathias NKURUNZIZA	Coordinateur des projets Communautaires
Rev Fabien NIYOMWUNGERE	Secrétaire exécutif
3.Biothèques sans frontières (BSF)	
Madame Nadine Dusenge	Responsable des projets numériques
Monsieur Sosthène Irumva	Chef de projet
Madame Larissa Nezerwe	Coordinatrice technique
4.Union Européenne	
Monsieur Nijimbere Come	Chargé des programmes Education et formation professionnelle
Madame Ornella	Représentante de l'association Youth Sounding team financé par l'U.E

Annexe 3 - Formulaire de doléances du projet _Formulaire de doléances sur le projet

Désignation (saisie par UGP/MERANKABANDI)	
Prénom et Nom de famille (non obligatoire) Je souhaite déposer une plainte de manière anonyme. Veuillez ne pas divulguer mon identité sans mon consentement.	
Données de contact Indiquez le mode de contact souhaité (par courrier, par téléphone, par courriel).	☐ Par courrier : <i>Indiquez une adresse pour la livraison du courrier :</i> _____ _____ _____ ☐ Par téléphone : _____ ☐ Par courriel : _____
Description de l'événement auquel la plainte se rapporte	Que s'est-il passé ? Où cela s'est-il produit ? A quelle personne cela est-il arrivé ? Qu'est-ce qui est ressorti comme conséquence du problème ?
Date de l'événement / de la plainte	
	☐ Événement survenu une fois/plainte (date _____) ☐ Cela s'est produit plus d'une fois (combien de fois ? _____) ☐ Permanente (un problème qui existe actuellement)
Que voulez-vous entreprendre ?	

Signature : _____

Date : _____

Veuillez envoyer ce formulaire à l'adresse suivante :

Annexe 4. Fiches relatives aux plaintes de EAS/ HS

NB : Ces annexes devraient être adaptées en fonction des outils de collecte de données de EAS/HS et bases de données déjà utilisées par les prestataires de services pour éviter des fardeaux inutiles aux prestataires et le double emploi dans les outils de collecte de données.

Exemplaire 1. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)

Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 1)

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de EAS/HS dès la réception d'un incident de EAS/HS 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-EAS/HS de UGP/MERANKABANDI. Si le/la victime n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP-EAS/HS, veuillez ajouter la plainte dans la base de données, 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.

Avant le début de l'entretien, la structure de prise en charge de la structure de prise en charge 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-EAS/HS de UGP/MERANKABANDI. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Nom du/de la plaignant(e) :

Code de la plainte :

(Il est possible d'utiliser soit le code d'incident GBVIMS, ou tout autre code généré pour documenter l'incident de EAS/HS au sein du prestataire. Il est important que l'utilisation du code relie la plainte aux données concernant la prestation de services pour les cas de EAS/HS. Bien que ces données ne doivent pas être divulguées au projet, elles sont importantes pour le suivi des dossiers par les prestataires et pour garder des liens entre l'identité du/de la survivant(e) et le code désigné.)

Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP-EAS/HS de l'UGP ?

Oui ☐

Non ☐

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

Exemplaire 2. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)

Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 2)

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de EAS/HS lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP-EAS/HS de UGP/MERANKABANDI. Si le/la victime n'a pas donné son

consentement, seulement 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 utilisée par le prestataire.

Avant le début de l'entretien, la structure de prise en charge 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-EAS/HS de UGP/MERANKABANDI. 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-EAS/HS ?

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 ci-dessous uniquement la date de la réception de la plainte, le code de la plainte, l'âge et le sexe du/de la victime, la date et la zone de l'incident, le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et le type de VBG/EAS/HS.

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) ☐

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :

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

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) :

- Personnel d'entreprises burundaises ou sous-traitants ☐
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants ☐
- Personnel de la mission de contrôle. ☐
- Personnel UGP ☐
- Personnel sécurité (gardiennage, l'armée, Police, etc.) ☐
- Inconnu ☐
- Autres ☐

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) :

- Exploitation Sexuelle ☐
- Abus sexuels ☐
- Harcèlement sexuel ☐
- Autres ☐
- Aucun incident d'EAS/HS vérifié ☐

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 ☐

☐ ☐ ☐ ☐

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux ☐

Psychosociaux ☐

Juridiques ☐

De sûreté/sécurité ☐

Autres ☐ Veuillez spécifier :

Je comprends que le partage de ces informations signifie qu'une personne parmi les experts en sauvegardes sociaux de UGP/MERANKABANDI peut venir me parler. En tout cas, j'ai le droit de changer d'avis au sujet du partage d'informations avec l'équipe de gestion des plaintes désignée de UGP/MERANKABANDI.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e): Oui ☐ Non ☐

(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

J'ai été informé(e) de et j'ai compris que certaines données, qui ne m'identifient pas, peuvent également être partagées pour la rédaction de rapports. Toute information partagée ne sera pas spécifique à moi ou à l'incident. Il n'y aura aucun moyen pour quelqu'un de m'identifier sur la base des informations qui ont été partagées. Je comprends que les informations partagées seront traitées avec confidentialité et respect.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e) : Oui ☐ Non ☐

(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

Signature/Empreinte de pouce du/de la plaignant(e) :

(Ou du parent/tuteur si le/la plaignant (e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

Code de l'agent : _____ **Date:** _____

Nom du/de la plaignant(e) : _____

Numéro de contact : _____

Adresse : _____

Exemplaire 4. Fiche de vérification des faits pour la structure faisant la vérification

Formulaire de vérification des faits

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli et mis à jour par la structure faisant l'examen de la plainte pendant le processus de vérification des faits. Si les détails doivent être modifiés par la structure, les mises à jour doivent être marquées avec la date de la mise à jour. Aucune donnée ne devrait être supprimée du formulaire. Toutes les informations peuvent être remplies en même temps. L'état de l'incident devrait être mis à jour dans la base de données de la plainte après chaque réunion de la structure.

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

Code de la plainte (tel que rapporté par la structure de prise en charge) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

Nom de l'auteur présumé (si connu) :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

- Personnel d'entreprises burundaise sous-traitants ☐
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants ☐
- Personnel de la mission de contrôle. ☐
- Personnel de UGP/MERANKABANDI ☐
- Personnel sécurité (gardiennage, l'armée, Police, etc.) ☐
- Inconnu ☐
- Autres ☐

Date de notification du/de la plaignant(e) des résultats :

Notification de la mise en œuvre des actions reçue : Oui ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Date de la réception :

Action adoptée :

Aucune action/sanction ☐

Blâme ☐

Réprimande ☐

Mise à pied ☐

Licenciement avec préavis ☐

Licenciement sans préavis ☐

Autres actions ☐ Veuillez préciser :

Mise en œuvre de l'action/sanction vérifiée : Oui ☐ Non ☐ Non applicable ☐

Date de la vérification :

Noter ci-dessous toute communication de suivi avec le/la plaignant(e) (par la structure de prise en charge et/ou directement par la structure faisant l'examen, uniquement où strictement nécessaire).

Par exemple : Quand / si un examen a commencé, ou que la plainte a été déterminée d'avoir une base insuffisante pour continuer ; quand la vérification a été conclue ; les résultats de la vérification. Il peut également inclure les préoccupations soulevées par le/la victime à travers le processus de vérification (tel que communiqué par le prestataire), si le/la victime a choisi de déposer une plainte, etc.

(Ajouter des pages si nécessaire.)

N.B : Ces informations devraient être conservées en toute sécurité, dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité.

Exemplaire 5. Fiche de rapportage sur les plaintes liées à l'EAS/HS (pour les prestataires de services de VBG

Outil de rapportage de plaintes liées à l'EAS/HS

Instructions :

La structure de prise en charge doit remplir ce formulaire après avoir réceptionné le/la survivant(e) et seulement après avoir eu son consentement éclairé à être référé(e) au système du MGP-EAS/HS de UGP/MERANKABANDI. La structure de prise en charge devrait partager la fiche avec la structure qui gère le MGP-EAS/HS dans un délai de 24 heures après la réception de la plainte et aussi avec la coordination du projet, qui la transmettra directement à la Banque mondiale.

Si un contrat et un accord de partage de données ont été signés entre la structure de prise en charge et l'UGP/MERANKABANDI, ces informations devraient également être incluses et communiquées d'une manière agrégée à l'UGPP sur une base mensuelle.

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 ☐

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

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Exemple 6. Fiche de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)

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

Instructions :

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

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 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

- Exploitation Sexuelle ☐
- Abus sexuels ☐
- Harcèlement sexuel ☐
- Autres ☐
- Aucun incident d'EAS/HS vérifié ☐

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

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services)

? Oui ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Gestionnaire de l'auteur notifié :

Oui ☐ SI OUI, date de notification :

Non ☐

Action/sanction vérifiée : Oui ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Exemplaire 7. Fiche de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte au gestionnaire)

Outil de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Instructions :

La structure faisant l'examen de la plainte doit remplir le présent formulaire après la fin du processus de vérification. La structure doit partager une copie de ce formulaire avec le gestionnaire au niveau le plus haut dans l'agence du personnel concerné. Ce gestionnaire aura cinq (5) jours pour notifier la structure de la décision de sanction/action prise.

Date de la transmission de la notification au gestionnaire :

Nom du gestionnaire à qui la notification est envoyée :

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) ☐

Nom de l'auteur :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

- Personnel d'entreprises burundaise ou sous-traitants ☐
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants ☐
- Personnel de la mission de contrôle. ☐
- Personnel UGP ☐
- Personnel sécurité (gardiennage, l'armée, Police, etc.) ☐
- Inconnu ☐
- Autres ☐

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

Zone de l'incident :

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

Oui ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

- Exploitation Sexuelle ☐
- Abus sexuels ☐
- Harcèlement sexuel ☐

- Autres ☐
- Aucun incident d'EAS/HS vérifié ☐

Autres éléments sur l'incident, tel que vérifiés comme crédibles (sans divulguer l'identité du/de la survivant(e) et/ou plaignant(e)) :

N.B : Ces informations devraient être conservées en toute sécurité, dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité.

Exemplaire 8. Fiche de notification des actions adoptées à la suite des vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS (pour le gestionnaire)

Outil de notification des actions adoptées à la suite des vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par le gestionnaire au niveau le plus haut dans l'agence du personnel concerné dans les cinq (5) jours qui suivent la fin de l'enquête sur un incident d'EAS/HS. Avec ce formulaire, le gestionnaire informera la structure faisant l'examen de la plainte de l'action/sanction adoptée, si retenue nécessaire, suite aux résultats de la vérification faite par la structure.

Date de la transmission de la notification à la structure :

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

Nom(s) des staffs sanctionnés :

Date de notification de(s) staff impliqué(s) :

Action adoptée :

Aucune action/sanction ☐

Blâme ☐

Réprimande ☐

Mise à pied ☐

Licenciement avec préavis ☐

Licenciement sans préavis ☐

Autres actions ☐ Veuillez préciser :

Annexe 5: Cartographie des services EAS/HS existant dans les provinces Bujumbura et Gitega

PROVINCE GITEGA: COMMUNE GITEGA				
N0	NOM & PRENOM	FONCTION OU ZONE	CONTACT	SERVICES
1	NIJIMBERE Gilbert	Parquet	79205174	Prise en charge judiciaire
2	GAHUNGU Pierre	Tribunal de Résidence	79326371	Prise en charge judiciaire
3	NDORICIMPA Aster	OPJ	69492463	Prise en charge juridique
4	BIKORIMANA Léopoldine	Hôpital Régional de Gitega	79927025	Prise en charge médicale
5	Fanny Grâce	PPSM	71491363	Prise en charge psychosociale
6	Annociate	Assistante sociale	71925819	Prise en charge psychosociale
7	DUKEZUMUREMYI Inès	Abatangamuco	61378853	Prise en charge psychosociale
8	Laurence	FVS	69882638	Prise en charge psychosociale
9	NTEZIRYAYO Rémy	FVS	76 25 51 16	Prise en charge Juridique
10	MUNEZERO Fiston	Centre soins mentaux	79878707	Prise en charge psychosociale
11	Docteur Alida	Centre Humura	79 38 19 25/ 62 11 46 11	Prise en charge Holistique
12	BIGIRIMANA Béatrice	AS/DPDFS zone Giheta	71114241	Prise en charge psychosociale
13	NTIRANYIBAGIRA SCHOLASTIQUE	TITULAIRE CDS	62652321	Prise en charge médicale
14	KAMARIZA ODA	JUGE PRESIDENT	79812937	Prise en charge Juridique
15	JEAN MARIE	OPJ	61433231	Prise en charge Juridique

16	NIMPAGARITSE CARITAS	ABAKANGURIRAMAHORO	79579157	Prise en charge psychosociale
17	BWOYERO MARIE GORETH	REPR. DUSHIREHAMWE	79979978	Prise en charge psychosociale
18	GAMMA Grégonie Libérale	PSYCHOLOGUE/CAFOB	71569079	Prise en charge psychosociale

COMMUNE BUGENDANA

	NOM et PRENOM	FONCTION/Organisation	CONTACT	SERVICE
1	NIMBONA Anicet	CDFC Zone Mutaho	68920145	Psychosocial
2	HATUNGIMANA Joseph	FENADEB	67086260	Psychosocial
3	KAMBAYEKO Sebatién	MIPAREC	79918321	Psychosocial
4	NTAKIRUTIMANA Gérard	NABACU	79496636	Psychosocial
5	Aloys	FVS/AMADE / Mutaho	69162874	Juridique
7	KWIZERA Beatrice	AFEPPHO	67662066	Orientation
1	EMERUSENGE Emile	Juge president /Bugendana	69400900	Juridique
2	SHIRIMBERE Gilbert	OPJ	61055160	Juridique
3	HAVYARIMANA Eric	CDFC Zone Bugendana	68444591	Psychosocial
4	NIYONGERE Elysé	Abakanguriramahoro	6148484	Orientation
5	HAVYARIMANA Aloys	FVS/AMADE	69162874	Psychosocial
6	HATUNGIMANA Desiré	FENADEB	69588033	Psychosocial
	MANIRAMPA Jeanine	FNF	71259110	Ecoute/Orientation

**PROVINCE BUJUMBURA: COMMUNE
NTAHANGWA**

N0	NOM & PRENOM	FONCTION/ORGANISATION	CONTACT	SERVICES
1	KABWA Béatrice	AS DPDFS zone Cibitoke	76875082 / 62170181	Prise en charge psychosociale
2	IRAKOZE Angélique	Assistante sociale Fondation Stamm	79794241	Prise en charge psychosociale
3	NTAHIGOMBEYE Parfaite	AVSI	79801806	Ecoute et encadrement des enfants victimes
4	BIGIRIMANA Cynthia	AS/DPDFS zone Buterere	71240923	Prise en charge psychosociale
5	NDAYISHIMIYE Désiré	S.A.D	72198941	Prise en charge psychosociale
6	MANIRAMBONA Cynthia	UCBUM	79287647	Prise en charge psychosociale
7	NDAYISHEMEZE Côme	IRC	61638270	Prise en charge psychosociale
8	MAHWERA Georgette	ABANIKI	69922271	Prise en charge psychosociale
9	KANYANGE Ancilla	ITERAMBERE	69819685	Prise en charge psychosociale
10	NDAYISHEMEZE Côme	IRC	76103148	Prise en charge médicale
11	Claudel	IPREBAD	68877844	Prise en charge médicale
12	Cynthia	Fondation Stam	75744127	Prise en charge juridique, médicale et psychosociale
13	BANYIYEZAKO Annociate	DPDFS zone K inama	79722032	Prise en charge psychosociale
14	NIYOKWIZERA Espérance	DPDFS zone Kamenge	69356640	Prise en charge psychosociale
15	Bélyse	Centre Ombre de la femme	68281497	Prise en charge psychosociale
16	HABIMANA Diudoné	Centre Réavi Baho Nawe	69345129	Prise en charge psychosociale

17	KIREZI Monique	DPDFS	69198224	Écoute psychosociale
18	NIYIZIGAMA Virginie	Foi en action	69095348	Prise en charge psychosociale
19	NIJIMBERE Odette	Centre Seruka	22250353 / 79775555	Prise en charge holistique

	COMMUNE MUGERE			
1	NOM & PRENOM	FONCTION/ORGANISATION	CONTACT	SERVICES
2	MFURAYIMANA Fidélité	NTURENGAHO	79968719	Prise en charge psychosociale
3	NIYONZIMA Oscar	Projet Aluma n'abacu	79752873	Prise en charge psychosociale
4	BARANDEREKA Béatrice	SERUKA	79593510	Prise en charge psychosociale
5	MBONIHANKUYE Yvonne	AS	79496046	Prise en charge psychosociale
6	NIYONMWUNGERE Vivine	CAFOB	79222605	Prise en charge psychosociale
7	NTAHOMVUKIYE Jean	CPAJS	69940902	Prise en charge psychosociale
8	HAVYARIMANA Aaron	AFEV	79331693	Prise en charge psychosociale