

Liste de contrôle de conformité NES n°10

Mécanisme de gestion des plaintes pour un projet financé par la Banque mondiale ou la BAD. Utilisez cette liste pour préparer votre dispositif avant une mission de supervision. Chaque point doit pouvoir être démontré par une preuve.

01 Accessibilité et canaux de dépôt

- ☐ Plusieurs canaux ouverts : portail web, ligne téléphonique, SMS et agent de terrain.
- ☐ Dépôt anonyme pris en charge de bout en bout.
- ☐ Réception possible dans la langue des communautés affectées.
- ☐ Information des communautés sur l'existence et l'usage du mécanisme.

02 Délais, tri et escalade

- ☐ Accusé de réception fourni au plaignant, avec une référence de suivi.
- ☐ Tri par gravité, secteur et localisation, avec affectation à un responsable.
- ☐ Échéance de traitement fixée pour chaque dossier.
- ☐ Règles d'escalade déclenchées automatiquement en cas de retard.

03 Anonymat, protection et données personnelles

- ☐ Options qui protègent les personnes exposées à des représailles.
- ☐ Accès par rôle et séparation des tâches sur les données sensibles.
- ☐ Chiffrement des données en transit et au repos ; minimisation à la collecte.
- ☐ Politique de conservation et de suppression convenue avec l'institution.

04 Piste d'audit, clôture et rapportage

- ☐ Historique complet et horodaté, de la réception à la clôture.
- ☐ Journal d'audit en ajout seul, résistant à l'examen.
- ☐ Clôture documentée avec preuve de la résolution.
- ☐ Tableaux de bord et export prêts pour les missions de supervision.

05 Alignement sur les référentiels

- ☐ NES n°10 — cadre environnemental et social de la Banque mondiale.
- ☐ Normes de performance de la SFI (mobilisation des parties prenantes, griefs).
- ☐ Système de sauvegardes intégré de la BAD — obligations de recours.

Cette liste est un point de contrôle. Debonhome Group l'opère en Governance-as-a-Service avec GM-Africa : logiciel, mise en œuvre, formation et redevabilité continue.

NES 10 compliance checklist

Grievance mechanism for a project financed by the World Bank or the AfDB. Use this list to prepare your mechanism before a supervision mission. Each point should be provable with evidence.

01 Accessibility and intake channels

- ☐ Several channels open: web portal, phone line, SMS and field agent.
- ☐ Anonymous submission supported end to end.
- ☐ Intake available in the language of the affected communities.
- ☐ Communities informed of the mechanism and how to use it.

02 Timing, triage and escalation

- ☐ Acknowledgement given to the complainant, with a tracking reference.
- ☐ Triage by severity, sector and location, with assignment to an owner.
- ☐ A handling deadline set for each case.
- ☐ Escalation rules triggered automatically when handling runs late.

03 Anonymity, protection and personal data

- ☐ Options that protect people exposed to reprisals.
- ☐ Role-based access and separation of duties on sensitive data.
- ☐ Encryption in transit and at rest; minimization at collection.
- ☐ Retention and deletion policy agreed with the institution.

04 Audit trail, closure and reporting

- ☐ Full, time-stamped history from intake to closure.
- ☐ Append-only audit log that holds up under review.
- ☐ Documented closure with evidence of resolution.
- ☐ Dashboards and export ready for supervision missions.

05 Alignment with the frameworks

- ☐ NES 10 — World Bank environmental and social framework.
- ☐ IFC Performance Standards (stakeholder engagement, grievances).
- ☐ AfDB Integrated Safeguards System — redress obligations.

This list is a checkpoint. Debonhome Group operates it as Governance-as-a-Service with GM-Africa: software, rollout, training and continuous accountability.