

MINISTRE DE L'AGRICULTURE, DES
AMENAGEMENTS HYDRO-AGRIQUES
ET DE LA MECANISATION

SECRETARIAT GENERAL

PROGRAMME BUDGETAIRE 075
« AMENAGEMENTS HYDRO-AGRIQUES
ET IRRIGATION »

PROJET DE RESILIENCE ET DE
COMPETITIVITE AGRICOLE (PRéCA)



BURKINA FASO

Unité - Progrès - Justice

Mécanisme de Gestion des Plaintes

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS.....	3
LISTE DES TABLEAUX	4
LISTE DES FIGURES	4
GLOSSAIRE	5
INTRODUCTION.....	12
Contexte et justification.....	12
Présentation du Projet.....	13
I- CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D'UN MGP.....	14
II- OBJECTIFS, PORTEE ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP	15
2.1 Objectifs du MGP	15
2.2 Portée du MGP	16
2.2.1 Typologie des activités	16
2.2.2 Typologie des plaintes	16
2.2.3 Validité d'une plainte	21
2.2.4 Usagers du mécanisme/qualité du plaignant.....	21
2.3. Principes fondamentaux du MGP	21
III- CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP	23
3.1. Différents niveaux de résolution des plaintes	23
2.3 Organigrammes du mécanisme de gestion des plaintes et du mécanisme de gestion des plaintes EAHS	26
IV- PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES.....	28
4.1 Canaux de transmission des plaintes/réclamations	28
4.2 Réception et enregistrement des plaintes/réclamations	29
4.2.1 Niveaux de réception et enregistrement des plaintes/réclamations	29
4.2.2 Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse.....	30
4.3 Règlement, clôture des plaintes / réclamations	32
4.4 Archivage des réclamations / plaintes	33
5.1 Communication et vulgarisation du MGP (outils et procédures)	34
5.2 Renforcement des capacités des acteurs.....	34
5.3 Suivi - évaluation du MGP	35
5.4 Budget pour l'opérationnalisation du MGP	35

V- RISQUES.....	36
BIBLIOGRAPHIE.....	37
ANNEXES	38

SIGLES ET ABREVIATIONS

CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CCFV	Commission de conciliation foncière villageoise
CPR	Cadre Politique de Réinstallation
CRA	Cellule antenne régionale
CVD	Conseil Villageois de Développement
DCPM	Direction de la Communication et de la Presse Ministérielle
EAHS	Exploitation, Abus et Harcèlement Sexuels
IDA	Association Internationale de Développement
MA	Ministère de l'Agriculture
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
ONG	Organisation non gouvernementale
PAES	Projet d'Appui à l'Enseignement Supérieur
PADEL/B	Projet Appui au Développement du secteur de l'Elevage au Burkina
PAP	Personnes Affectées par le Projet
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PRéCA	Projet de Résilience et de Compétitivité Agricole
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication
UGP	Unité de Gestion du Projet
UGR	Unité de Gestion Régionale
VBG	Violences Basées sur le Genre

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Typologie et sources de plaintes.....	18
Tableau 2 : principes fondamentaux du MGP.....	21
Tableau 3: Coordonnées de l'institution et des personnes de références.....	28

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : organigramme du Mécanisme de gestion des griefs	26
Graphique 2 : organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes EAHS.....	27

GLOSSAIRE

Une définition de quelques mots ou concepts clés est donnée dans ce paragraphe en vue de faciliter une compréhension commune et convergente :

➤ **Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) : (MGP, PAES, validé Août 2019)**

Processus organisé et institutionnalisé par lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes telles que définies ci-dessus en lien avec le projet. C'est aussi une méthode de prévention, de collecte et de traitement des requêtes et plaintes qui permet d'anticiper les conflits ou d'y répondre de manière systématique. Il comprend les techniques et outils d'enquête, les acteurs et leurs rôles dans la collecte et le traitement des requêtes et plaintes, ainsi que les règles et les procédures adaptées au contexte.

➤ **Plainte (Daloz, 2003)**

Selon le lexique des termes juridiques (Daloz, 2003), la plainte est l'acte par lequel la partie lésée par une infraction porte celle-ci à la connaissance du Procureur de la République, directement ou par l'intermédiaire d'une autre autorité. Dans le cadre de ce projet, la plainte désigne l'expression d'insatisfaction par rapport à une inaction, un désaccord d'un individu ou d'un groupe de personnes par rapport à la mise en œuvre du projet.

La plainte exprime également la préoccupation ou l'insatisfaction d'un individu ou d'un groupe d'individus à propos d'un comportement jugé inacceptable. On distingue plusieurs types de plaintes notamment :

- **Les plaintes opérationnelles** qui sont liées à la mise en œuvre des activités ;
- **Les plaintes plus sensibles** ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de droit ;
- **Les plaintes malveillantes** : ce sont les plaintes opportunistes dont les auteurs mêmes reconnaissent qu'elles sont fausses. Elles peuvent être motivées par la recherche d'un gain ou par un ressentiment personnel.
- **Les plaintes anonymes** : une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des plaintes. Elles comprennent également les plaintes transmises par voie orale ou au téléphone.
- **Le plaignant ou la plaignante** est la personne ou groupe de personnes qui déposent une plainte.

La partie visée par la plainte est la personne physique ou morale présumée être l'auteur d'une infraction ou d'une faute mineure ou grave.

- **Les griefs** (Larousse) sont directement liés aux activités du projet, les parties prenantes et principalement les personnes affectées ont le droit de se plaindre si les normes et/ou les accords convenus ne sont pas respectés. Le grief est défini par Larousse comme « préjudice subi donnant droit d'agir en justice ».
- **La réclamation** (Le Grand Robert de la langue française) signifie « action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire connaître l'existence d'un droit ».
- **La doléance** (Le Larousse) signifie « desiderata - demande - requête - revendications – prétentions, choses que l'on désire, que l'on souhaite, que l'on demande, que l'on attend ».
- **Le témoin** (code de bonne conduite PADEL-B) est une personne qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement.
- **L'erreur** (code de bonne conduite PADEL-B) est une violation non intentionnelle du programme ou des règles. Les erreurs officielles sont dues aux erreurs du personnel et les erreurs des clients surviennent lorsque des clients donnent par mégarde des informations incorrectes.
- **La corruption** selon la loi organique N°082-2015/CNT portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de l'autorité supérieure de contrôle d'Etat et de lutte contre la corruption (ASCE-LC) est :
 - tout comportement pénalement incriminé, par lequel sont sollicités, agréés ou reçus des offres, promesses, dons ou présents, à des fins d'accomplir, de s'abstenir d'accomplir un acte ou d'obtenir des faveurs ou des avantages particuliers. Elle consiste à « offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne » ;
 - tout acte constitutif d'une atteinte illicite à une procédure ou à une transaction, par des personnes agissant au titre d'une institution ou à titre privé et procurant des avantages et des bénéfices indus à ses auteurs.
- **La fraude** (code de bonne conduite PADEL-B) :
Action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et /ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.

Les bénéficiaires des actions des projets peuvent donc déposer une plainte/réclamation/requête et recevoir une réponse à leurs préoccupations à travers un canal bien défini, accessible et rapide dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du projet.

➤ **Procédure de conciliation** (code de bonne conduite PADEL-B):

Procédure à l'amiable par laquelle les parties en désaccord tentent de rapprocher leurs points de vue, en faisant des concessions réciproques, grâce à l'intervention d'un tiers.

➤ **Requête : (MGP, PAES, validé Août 2019) :**

Besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.

➤ **Partie prenante (MGP, PAES, validé Août 2019)**

Personne ou groupe de personnes ou organisation qui : (i) est directement et/ou indirectement affectée par le projet (ii) a des intérêts dans le projet (iii) ou est susceptible d'influencer le projet.

➤ **Source de conflits (MGP, PAES, validé Août 2019)**

Facteur endogène ou exogène au projet susceptible d'enclencher ou d'alimenter un conflit : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d'héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, les questions relatives à la passation de marché, etc.

➤ **Conflits (MGP, PAES, validé Août 2019)**

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

➤ **Personne affectée par le projet (PAP) : (Cadre de Politique de Réinstallation des Populations (CPRP), du PRECA), Mars 2019)**

Il s'agit des personnes, des ménages et des communautés dont les moyens d'existence se trouvent négativement affectés à cause de la réalisation d'un projet du fait (i) d'un déplacement involontaire ou de la perte du lieu de résidence ou d'activités économiques, (ii) de la perte d'une partie ou de la totalité des investissements (biens et actifs), (iii) de la perte de revenus ou de sources de revenus de manière temporaire ou définitive, ou (iv) de la perte d'accès à ces revenus ou sources de revenus.

- **Sous-Projet (MGP, PAES, validé Août 2019) :** les principales activités définies par composante pour la mise en œuvre du projet.

NB : Les définitions des concepts qui suivent tirent leur source du code de bonne conduite du Projet d'Investissement dans l'Aviation de Vanuatu (VAIP) financement Banque mondiale.

- **Violences basées sur le genre (VBG) :** terme général désignant tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne et **basé sur les différences attribuées socialement (c'est-à-dire le genre) aux hommes et aux femmes**. Elles comprennent des actes infligeant des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, ou des menaces de tels actes ; la coercition ; et d'autres actes de privation de liberté. Ces actes peuvent avoir lieu en public ou en privé. Le terme VBG est utilisé pour souligner l'inégalité systémique entre les hommes et les femmes (qui existe dans toutes les sociétés du monde) et qui caractérise la plupart des formes de violence perpétrées contre les femmes et les filles. La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes de 1993 définit la violence contre les femmes comme suit : « tout acte de violence dirigée contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques »¹. Les six types principaux de VBG sont les suivants :

- **Viol :** pénétration non consensuelle (si légère soit-elle) du vagin, de l'anus ou de la bouche avec un pénis, autre partie du corps ou un objet.
- **Violence sexuelle :** toute forme de contact sexuel non consensuel même s'il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l'attouchement des organes génitaux et des fesses.
 - **Exploitation et Abus sexuels :** Tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Par abus sexuels, on entend « l'intrusion

¹Il importe de relever que les femmes et les filles subissent démesurément la violence ; dans l'ensemble, 35 % des femmes dans le monde ont été survivantes de violence physique ou sexuelle (OMS, Estimations mondiales et régionales de la violence à l'encontre des femmes : prévalence et conséquences sur la santé de la violence du partenaire intime et de la violence sexuelle exercée par d'autres que le partenaire, 2013). Certains hommes et garçons sont également confrontés à la violence fondée sur leur genre et l'inégalité des relations de pouvoirs.

physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires.

- **Harcèlement sexuel** : avances sexuelles, demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours une dynamique de pouvoir et de genre dans laquelle une personne au pouvoir utilise sa position pour harceler une autre en fonction de son genre. Un comportement sexuel est indésirable lorsque la personne qui y est soumise le juge indésirable (par ex., regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler et faire des appels, donner des cadeaux personnels). Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.
- **Faveurs sexuelles** : une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation.
- **Agression physique** : un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Exemples : frapper, gifler, étrangler, blesser, bousculer, brûler, tirer sur une personne ou utiliser une arme, attaquer à l'acide ou tout autre acte qui cause de la douleur, une gêne physique ou des blessures.
- **Mariage forcé** : le mariage d'un individu contre sa volonté.
- **Privation de ressources, d'opportunités ou de services** : privation de l'accès légitime aux ressources/biens économiques ou aux moyens de subsistance, à l'éducation, à la santé ou à d'autres services sociaux (par exemple, une veuve privée d'un héritage ; des revenus soustraits par un partenaire intime ou un membre de sa famille ; une femme empêchée dans l'usage des contraceptifs ; une fille empêchée de fréquenter l'école, etc.)
- **Violence psychologique/affective** : l'infliction d'une douleur ou un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitation indésirée, remarques, gestes ou mots écrits de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc.

Dans le cadre de ce MGP, la focale sera placée sur les exploitations, abus et harcèlement sexuels.

- **Violence contre les enfants (VCE)** : un préjudice physique, sexuel, émotionnel et/ou psychologique, négligence ou traitement négligent d'enfants mineurs (c'est-à-dire de moins de

18 ans), y compris le fait qu'un enfant soit exposé à un tel préjudice envers une tierce personne², qui entraîne un préjudice réel ou potentiel pour sa santé, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. Cela comprend l'utilisation des enfants à des fins lucratives, de travail³, de gratification sexuelle ou de tout autre avantage personnel ou financier. Cela inclut également d'autres activités comme l'utilisation d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou de tout autre moyen pour exploiter ou harceler les enfants ou pour accéder à de la pornographie infantile.

- **Mesures de responsabilité et confidentialité** : les mesures instituées pour assurer la confidentialité des survivant(e)s et pour tenir les contractuels, les consultants et le client, responsables de la mise en place d'un système équitable de traitement des cas de VBG et de VCE.
- **Enfant** : terme utilisé de façon interchangeable avec le terme « mineur » qui désigne une personne âgée de moins de 18 ans. Ceci est conforme à l'article 1^{er} de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.
- **Protection de l'enfant** : activité ou initiative visant à protéger les enfants de toute forme de préjudice, en particulier découlant de la VCE.
- **Consentement** : est le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libres et volontaires d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration. Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, la Banque mondiale considère que le consentement ne peut être donné par des enfants de moins de 18 ans, même si la législation nationale du pays où le Code de conduite est introduit considère la majorité sexuelle à un âge inférieur⁴. La méconnaissance de l'âge de l'enfant et le consentement de celui-ci ne peuvent être invoqués comme moyen de défense.

²L'exposition à la VBGest aussi considéré comme la VCE.

³L'emploi des enfants doit être conforme à toutes les législations locales pertinentes, y compris les lois du travail relatives au travail des enfants et les politiques de sauvegarde de la Banque mondiale sur le travail des enfants et l'âge minimum. Il doit également être en mesure de satisfaire aux normes de compétences en matière d'hygiène et de sécurité du travail du projet. Toutefois, la Banque mondiale suit les Nations Unies pour l'âge du consentement (18 ans), ainsi cela s'applique aux projets financés par la Banque mondiale.

- **L'approche centrée sur les survivant/es** : C'est une approche qui se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les survivant/es (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les survivant/es vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivant/es sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la survivant/e et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions. Le consentement éclairé des survivant/es doit ainsi être obtenu pour toute action entreprise. La confidentialité doit être maintenue à tout moment ; de plus, l'accès aux services de prise en charge doit être assuré.

INTRODUCTION

Contexte et justification

Aux termes de la conférence internationale sur le financement du Plan national de développement économique et social (PNDES), tenue en décembre 2016 à Paris, la Banque mondiale a affirmé son intention d'accompagner le Burkina Faso dans la mise en œuvre du PNDES avec une enveloppe globale de 3,8 milliards de dollars sur la période 2016-2020. Cette enveloppe financière est destinée à la mise en œuvre d'un ensemble d'actions dans les secteurs prioritaires du pays dont celui de l'agriculture. L'agriculture au Burkina Faso emploie plus de 80% de la main d'œuvre et la plupart de ceux qui y travaillent vivent en milieu rural.

L'analyse des indicateurs de la pauvreté selon la branche d'activité du chef de ménage révèle que c'est dans les ménages dirigés par des agriculteurs vivriers que l'incidence de la pauvreté est la plus élevée. Il en est de même pour la profondeur et la sévérité de la pauvreté. En effet, dans ce groupe de ménages, l'incidence de pauvreté est de 50,1% (une personne sur deux est pauvre), soit dix points de pourcentage au-dessus du taux national. La profondeur et la sévérité de la pauvreté sont respectivement de 12,1% et de 4,1% pour ce même groupe. Près de huit pauvres sur dix (78%) vivent dans des ménages dont les chefs sont des agriculteurs vivriers.

Cependant, le pays regorge d'énormes potentialités et offre d'énormes atouts pour l'amélioration de la performance de l'agriculture afin qu'elle soit un levier pour la croissance économique et un moyen de réduction de la pauvreté. En effet, le potentiel en terres cultivables est estimé à environ 233 500 ha de terres irrigables et 500 000 ha de bas-fonds. En plus de cela, le pays dispose d'environ 1200 plans d'eau d'une capacité cumulée de 5 milliards de m³ par an pour le développement de l'irrigation et d'une demande en produits alimentaires non satisfaite. La valorisation de ces potentialités contribuera sans doute à la transformation structurelle de l'agriculture burkinabé telle que déclinée dans le PND.

C'est dans ce contexte et afin de mobiliser les ressources financières annoncées, que des échanges ont été enclenchés entre la Banque mondiale et le Gouvernement sur les priorités du secteur agricole, afin d'orienter les choix possibles pour la définition d'un nouveau programme intégré de soutien à la production agricole. Ce programme qui se veut ambitieux, s'inscrit dans une approche intégrée en cohérence avec les ambitions déclinées dans le PNDES. Les domaines prioritaires d'interventions du programme sont les aménagements hydro-agricoles, le soutien à la production, l'entrepreneuriat agricole et le désenclavement des grandes zones de production.

Présentation du Projet

Le projet PRECA a pour **objectif global** de contribuer à la transformation structurelle du secteur agricole pour booster la croissance économique, améliorer la compétitivité des filières porteuses et assurer de façon durable la sécurité alimentaire et nutritionnelle. Les principaux domaines d'intervention sont des activités pouvant donner lieu à la réinstallation et sont classées en plusieurs catégories :

- L'aménagement et la réhabilitation d'anciens périmètres ;
- L'aménagement ou la réhabilitation de pistes rurales ;
- Le soutien aux promoteurs privés de vergers.

Le PRECA est exécuté à travers quatre (04) Composantes(i) Amélioration de la productivité agricole, (ii) Amélioration de la compétitivité et facilitation de l'accès au marché et (iii) promotion et développement de l'agro-industrie par le secteur privé (iv) coordination du projet, renforcement des capacités institutionnelles et composante d'intervention d'urgence contingente (CERC).

COMPOSANTE 1 - Amélioration de la productivité agricole

- *Sous-composante 1.1: Infrastructures d'irrigation et régime foncier*
- *Développement et réhabilitation des infrastructures d'irrigation.*
- *Sous-composante 1.2: Services conseil agricole*
- *Sous-composante 1.3: Appui aux organisations de producteurs et fourniture d'intrants*

COMPOSANTE 2 – Amélioration de la compétitivité et facilitation de l'accès au marché

- *Sous-composante 2.1: Contrôle sanitaire et phytosanitaire, élaboration de normes et standards de qualité et appui à la connaissance du marché*
- *Sous-composante 2.2: Infrastructure de commercialisation*
- *Sous-composante 2.3 : Pistes et routes rurales*

COMPOSANTE 3 : promotion et développement de l'agro-industrie par le secteur privé

- *Sous-composante 3.1: Élaboration de plans d'affaires*
- *Sous-composante 3.2: Financement privé des investissements*

COMPOSANTE 4 : coordination du projet, renforcement des capacités institutionnelles

et composante d'intervention d'urgence contingente (CERC) :

- *Sous-composante 4.1: Coordination du projet et renforcement des capacités institutionnelles*
- *Sous-composante 4.2: Composante d'intervention d'urgence contingente (CERC)*

Le projet intervient dans quatre régions qui sont : (i) la région des Hauts Bassins ; (ii) la région de la Boucle du Mouhoun ; (iii) la région des Cascades et (iv) la région du Nord.

I- CONTEXTE ET JUSTIFICATION DE LA MISE EN PLACE D'UN MGP

Le Projet de Résilience et de Compétitivité Agricole (PReCA) est une initiative du Gouvernement du Burkina pour soutenir la transformation structurelle du secteur rural. Il concrétise ainsi la vision du Gouvernement d'avoir une agriculture durable et compétitive, générant de la croissance économique et diversifiant les opportunités d'emploi, au profit de la population burkinabè. Il a pour objectif de développement « accroître la productivité du secteur agricole et l'accès au marché pour les petits producteurs et les petites et moyennes entreprises agro-alimentaires (PME) dans les chaînes de valeur ciblées dans la zone d'intervention du Projet (ZIP) ».

Au titre des activités majeures à réaliser, on peut citer entre autres : (i) les travaux d'aménagement des périmètres irrigués, (ii) la réhabilitation/construction des infrastructures de mise en marché, de transport (iii) les activités de renforcement des capacités des acteurs, (iv) l'aménagement et la réhabilitation d'anciens périmètres; (v) l'aménagement ou la réhabilitation de pistes rurales ; (vi) le soutien aux promoteurs privés de vergers ; Ces activités sont susceptibles d'engendrer des impacts potentiels négatifs sur le milieu environnemental et social comme la perte potentielle de terres, de cultures, de biens et infrastructures divers. De même, des risques de VBG notamment l'exploitation et abus sexuels et harcèlement sexuels, restriction d'accès aux ressources, opportunités et de services qui pourraient être générés par les activités du projet.

Afin de juguler ces différents impacts et risques, un Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) ainsi qu'un Cadre de Politique de Réinstallation des Populations (CPRP) ont été préparés par le PReCA pour servir de cadre de référence pour la gestion environnementale et sociale du projet. Autrement dit, ces documents cadres serviront de référentiel pour la préparation et la mise en œuvre des éventuels instruments spécifiques de gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux (EIES/PGES et PAR).

Au regard de la nature /ampleur des activités à mener, des potentiels risques et impacts et de la multiplicité des acteurs, avec des intérêts parfois divergents, appelés à fournir conjointement des efforts pour l'atteinte des objectifs du PRÉCA, des plaintes, conflits sociaux, et autres griefs pourraient subvenir dans la mise en œuvre du projet. D'où la nécessité de mettre en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). A travers lequel le PRÉCA pourra recevoir, enregistrer, et traiter en temps opportun les plaintes et les préoccupations qui pourraient subvenir dans la mise en œuvre globale de ses activités afin de contribuer à l'adhésion des parties prenantes au projet. En effet, ce mécanisme est élaboré pour offrir un cadre accessible et participatif aux parties prenantes du projet, surtout les bénéficiaires du projet, pour le traitement de leurs plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions.

Ainsi, le présent MGP s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer les interventions du Projet sur le terrain.

II- OBJECTIFS, PORTEE ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP

Les points suivants décrivent le MGP :

- les objectifs visés par le MGP;
- la portée du MGP (causes/sources et typologie des plaintes,) ;
- les principes directeurs du MGP

2.1 Objectifs du MGP

La finalité du MGP est de renforcer la responsabilisation, la transparence et la redevabilité ainsi que l'appropriation par les bénéficiaires des activités du projet. Ainsi, l'objectif général de ce mécanisme de gestion des plaintes est de :

- (i) disposer d'un système qui permette de recevoir, instruire, traiter et résoudre de manière transparente, équitable et efficace les plaintes, les réclamations et les doléances résultant de la mise en œuvre des activités du projet et
- (ii) s'assurer que les préoccupations, plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions venant des communautés ou autres parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre de ce projet soient promptement référencées, analysées, traitées de façon prompte, transparente et à la satisfaction des parties prenantes principalement les plaignants.

Spécifiquement, le MGP vise à :

- Prendre en compte les préoccupations et frustrations des bénéficiaires formulées sous forme de plaintes pertinentes et intégrer les résolutions y afférentes dans les interventions du Projet ;

- Créer et renforcer la transparence et la confiance entre les différents acteurs engagés dans le Projet (Unité de Gestion du Projet, bénéficiaires, et acteurs intermédiaires) à travers l'information du public sur les activités à réaliser dans le cadre du Projet ;
- S'assurer que les plaintes liées aux exploitations, abus et harcèlement sexuels (EAHS) puissent être recueillies et gérées sur la base d'une approche centrée sur les survivant-es ;
- Promouvoir la transparence, la redevabilité dans les interventions du projet ;
- Prévenir la fraude et la corruption ;
- Encourager l'implication des bénéficiaires dans la gestion quotidienne du Projet ;
- Faciliter l'implication de tous les différents acteurs (et spécialement les bénéficiaires) dans l'exécution du Projet ;
- Anticiper, identifier et trouver des solutions aux problèmes avant de les voir empirer et avoir un impact dommageable sur la réalisation des objectifs du Projet.

2.2 Portée du MGP

2.2.1 Typologie des activités

Les principales activités sources d'impacts sont la mise en place des travaux de construction ou de réhabilitation des infrastructures de génie civil et autres prestations. En particulier, les plaintes ou conflits peuvent découler :

- du processus de ciblage ;
- du paiement des compensations des bénéficiaires ;
- de la mise en œuvre des mesures d'accompagnement ;
- du renforcement des capacités des parties prenantes ;
- de la prestation de consultants;
- de la prestation d'une ONG ;
- de l'exploitations, des Exploitations et Abus et Harcèlement Sexuels / harcèlements sexuels ;
- des actes de Violence Contre les Enfants ;
- d'un déficit d'information sur les activités du projet ;
- etc.

2.2.2 Typologie des plaintes

Les types de plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes du projet et des sous-projets évoqués plus haut. A ce titre, une typologie non exhaustive des plaintes a été dressée dans la

mise en œuvre des activités du présent projet. Le tableau ci-dessous décrit la typologie générale ainsi que les sources et causes des plaintes.

Tableau 1: Typologie et sources de plaintes

Plaintes	Sources/Causes
Plaintes liées au processus de ciblage	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ciblage non respectueux des critères de neutralité ; ✓ Cas d'inclusion ou d'exclusion ; ✓ Demande de rétribution inappropriée ; ✓ Mauvaise qualité des services des prestataires.
Plaintes liées au foncier ⁵	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cas d'inclusion ou d'exclusion. ✓ Désaccords sur des limites de terrains ou sites impactés ; ✓ Conflits sur la propriété d'un bien (insuffisance dans la justification de propriété, litiges de succession dans l'acquisition) ; ✓ Conflits entre héritiers ou membres d'une même famille sur la propriété d'un bien ; ✓ Conflits agriculteurs sédentaires-éleveurs pasteurs; ✓ Désaccords sur l'évaluation d'une parcelle, biens, habitats, ressources naturelles, sources de revenus, moyens d'existence ;
Plaintes liées à l'aménagement des périmètres et ou à la redistribution des parcelles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cas d'inclusion ou d'exclusion ; ✓ Cas de mauvais positionnement.
Plaintes liées au paiement des compensations dues aux bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ménage qui ne se trouve pas sur la liste de paiements ; ✓ Montant reçu ne correspondant pas au montant de l'accord de négociation.

⁵ La loi 034 portant régime foncier rural du 16 Juin 2009 a institué une étape obligatoire, préalable à la saisine de la justice : c'est l'étape de la conciliation préalable. Les conflits fonciers ruraux doivent faire l'objet d'une tentative de conciliation avant toute action contentieuse et à l'effet d'y procéder, une structure est responsabilisée. En effet, il résulte de l'article 96 de ladite loi que la tentative de conciliation en matière de conflits fonciers ruraux est assurée par les instances locales habituellement chargées de la gestion des conflits fonciers. Ces instances sont désormais déterminées et ont la dénomination de Commission de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV), aux termes du décret N°2012-263/PRES/PM/MATDS/MJ/MAH/MEDD/MEF portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de la Commission de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV) du 03 Avril 2012.

Toutes les plaintes liées au foncier seront traitées par les commissions foncières

Plaintes	Sources/Causes
Plaintes liées aux activités de formations	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Critères de choix des participants non pertinents ; ✓ Mauvaise qualité des prestations ; ✓ Mauvaise organisation pratique des sessions de formation ; ✓ Défaillance du comité d'organisation (logistique) ; ✓ Retard de paiement des honoraires des conférenciers/missionnaires.
Plaintes liées aux travaux de génie civil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuisance sonore, olfactive ; ✓ Pollution atmosphérique (émissions de poussières), des eaux et sols ; ✓ Production des déchets solides et liquides ; ✓ Accidents /incidents (de circulation, de travail ...) ; ✓ Accidents liés aux exercices physiques et manœuvres lors des formations (formations en secourisme, sauvetage...).
Plaintes liées à la prestation de consultant/d'expertise	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rétribution inappropriée des services ; ✓ Mauvais traitements ou traitement inadéquat de la part du personnel de l'organisme de paiement ; ✓ Non-respect du planning de paiement ; ✓ Non-attention par rapport aux bénéficiaires ; ✓ Demande de rétribution inappropriée ; ✓ Service déficient ; ✓ Délai excessif dans le suivi ; ✓ Recherche d'avantages matériels pour les services octroyés.
Plaintes liées aux violences basées sur le genre, et en particulier les EAHS , et les violences contre les enfants : les plaintes peuvent porter sur :	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agressions verbales ou physiques des bénéficiaires ou travailleurs du projet ; ✓ Harcèlement moral des bénéficiaires ou les travailleurs du projet ; ✓ Harcèlement sexuel des bénéficiaires ou les travailleurs du projet ; ✓ Tentatives de viol sur des bénéficiaires ou les travailleurs du projet ; ✓ Viols sur des bénéficiaires ou travailleurs du projet ; ✓ Restriction d'accès aux opportunités et services offerts aux bénéficiaires ; ✓ Mauvais traitement sur des enfants ;

Plaintes	Sources/Causes
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Corruption ou malversation lors des paiements des Bénéficiaires. On pourra noter que les plaintes liées aux EAHS peuvent survenir au cours du processus de ciblage, du paiement des compensations des bénéficiaires, de la mise en œuvre des mesures d'accompagnement, du renforcement des capacités des parties prenantes, de la prestation de consultants et ONG.

Source : PRéCA, 2021

2.2.3 Validité d'une plainte

Toute plainte doit se rapporter aux interventions du projet PréCA dans le cadre de ses activités ou des questions qui relèvent de son champ opérationnel.

2.2.4 Usagers du mécanisme/qualité du plaignant

Les personnes susceptibles d'exprimer des griefs ou réclamations dans le cadre de l'exécution du projet PRÉCA sont les personnes morales ou physiques ayant connaissance d'un abus ou s'estimant lésées dans le cadre de la mise en œuvre des activités dudit projet.

2.3. Principes fondamentaux du MGP

Afin de s'assurer qu'un système de plainte est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est utilisé, les principes fondamentaux suivants sont à observer :

Tableau 2 : Principes fondamentaux du MGP.

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none">développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes ;intégrer pleinement le MGP aux activités du projet ;faire participer les populations, ou groupes d'usagers, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre ;consulter spécifiquement les femmes et les filles (en petits groupes séparés et animés par une femme) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux EAHS.	% des parties prenantes impliquées dans l'ensemble du processus
Sécurité/confidentialité	<ul style="list-style-type: none">protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire ;assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles (EAHS, corruption) ;limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles.	% de dénonciations réelles
Présentation de toutes les options aux plaignants	<ul style="list-style-type: none">divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant.	% des parties prenantes qui connaissent toutes les options de plaintes

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Mise en contexte et pertinence	<ul style="list-style-type: none"> • localiser le MGP de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre ; • concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes. 	% des parties prenantes locales qui se retrouve dans le MGP
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> • diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en tenant compte des barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... ; • expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; • diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes ; • assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. 	<ul style="list-style-type: none"> • variété des sources des plaintes (% personne physique ; % courrier transmis ; % via internet • % de plaintes éligibles
Impartialité /objectivité/ neutralité	<ul style="list-style-type: none"> • veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes ; • assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. 	% de contestation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> • informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait ; • informer sur la durée du traitement de la plainte qui varie de 72h à 120 h selon le niveau de résolution de la plainte ; • communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre ; • renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement 	% des parties prenantes qui se sont bien appropriées le MGP
Prévisibilité/Rapidité / rétroactivité :	<ul style="list-style-type: none"> • réagir promptement à tous les plaignants ; • présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape ; • faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes. 	% de plaintes traitées dans les délais
Efficacité	Le MGP au niveau opérationnel est légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constituer une source d'enseignement.	% des plaintes traitées avec efficacité et équité

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
<p>Approche centrée sur les survivantes et survivantes de EAHS</p>	<p>Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAHS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la survivant/e dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la survivant/e restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la survivant/e, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte. De plus, l'obtention du consentement éclairé, le maintien de la confidentialité, le référencement vers des services de prise en charge (avec consentement du/de la survivant-e) sont des principes fondamentaux de cette approche.</p>	<p>% de plaintes de EAHS reçues référées vers les services</p>

III- CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP

Cette partie du MGP porte sur deux (2) points à savoir les différents niveaux de résolution des plaintes et la composition et rôles des membres des organes du MGP. Cependant ce MGP s'appuie sur les structures et instances de conciliation prévues par la loi 034-2009/AN du 16 juin 2009 portant régime foncier rural : les CCFV, les COPIL⁶.(car cela fait par partir du protocole signé avec la DGFOMR.)

3.1. Différents niveaux de résolution des plaintes

En vue d'assurer une gestion de proximité des plaintes, le MGP s'appuiera sur un organigramme à quatre (04) niveaux à savoir : le comité de base (village ou secteur), le niveau intermédiaire (communal/régional) et le niveau supérieur (UGP).

Ainsi, le plaignant pourrait saisir n'importe quel niveau qui lui conviendrait, en s'y présentant physiquement, par écrit ou par un appel téléphonique sur le numéro dédié à cet effet. La plainte est enregistrée par le point focal et doit être traitée selon les délais prescrits dans les procédures spécifiques à chaque niveau. Toutefois, il est à noter que toute plainte reçue par quelque niveau que ce soit doit être notifiée par écrit et enregistrée dans la base de gestion des plaintes.

Ainsi, le premier niveau de règlement des plaintes reste le village/secteur du ressort territorial de chaque PAP plaignante. En effet, les PAP seront informées pendant la période information-consultation

⁶ Où ces instances existent dans le cadre du MGP, l'on pourrait s'aligner au dispositif institutionnel légal en lieu et place de la mise en place de nouvelles structures, quitte à renforcer les capacités de celles existantes pour les rendre opérationnelles et répondre à nos attentes !

des lieux d'enregistrement et de traitement des plaintes qui sont basés au niveau des villages et des mairies des communes concernées par les travaux du Projet. Des Comités Villageois de Gestion de Plaintes (CVGP) seront mis en place au niveau desdits villages. Dans les communes où la loi foncière rurale est appliquée ces comités seront assimilées aux commissions de conciliation foncière villageoises créées par la loi 034-2009/AN portant régime foncier rural dont la fonction principale est la conciliation des conflits en lien avec le foncier (droit de propriété, droit d'usage, autre usage lié à la terre). Le processus consiste pour chaque sous- Comité Restreint de recevoir le plaignant, de procéder à l'enregistrement de sa plainte dans un registre (une fiche ou un cahier) ainsi qu'à son examen préliminaire. Un délai maximum de 72 heures est requis pour le traitement de la plainte.

Ces sous -comités villageois en charge de ce premier niveau de gestion des plaintes seront mis en place en s'appuyant sur le dispositif informel de gestion de plaintes existant au niveau local. Ils seront composés de 07⁷ membres tout au plus (Chef de village, Président CVD, Secrétaire CVD, Propriétaire terrien principal, Représentant PAP, Représentante des femmes, Représentant des jeunes, Chef de terre). La composition pourrait être adaptée en fonction des circonstances particulières de terrain.

Pour rappel, les plaintes relatives aux EAHS ne devront en aucun cas être gérées par les comités villageois. De plus, les modes de résolution à l'amiable ne seront jamais retenus pour les plaintes EAHS.

Le deuxième niveau de gestion des plaintes : si une solution n'est pas trouvée dès le premier niveau (village), le règlement à l'amiable des réclamations sera toujours recherché à travers l'arbitrage du Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) autant que faire se peut dans l'optique d'aboutir à un consensus (dans un délai de 7 jours) sur les questions soumises à règlement. Présidé par le Maire de ladite commune, Ce Comité sera mis en place et formalisé par la prise d'un arrêté Municipal.

Il devra être composé⁸ de tout au plus 11 Membres comme suit :

2 représentants de la Mairie (Maire + service domanial +une entité jugée utile pour le Projet), 2 représentants des PAP de la Commune, 1 représentante de la coordination des femmes de la commune, 1 représentant des jeunes, 1représentant des coutumiers, 1 représentant des religieux, 3 représentants des services techniques (élevage, agriculture et environnement).

⁷ Avec au moins deux femmes

⁸ Composition non figée et à adapter selon les circonstances du terrain

Pour rappel, les plaintes relatives aux EASH ne devront en aucun cas être gérées par les comités communaux.

Le troisième niveau de gestion des plaintes : la plainte sera gérée avec l'arbitrage de l'UGP qui devra être représenté par un membre de la cellule d'exécution du projet ou le responsable de la mise en œuvre du PAR pour la gestion des plaintes et des réclamations. Ce dernier sera assisté par quelques membres du comité Communal ainsi que la PAP qui sera accompagnée par un des représentants des PAP et ce, dans un délai de 02 semaines. Par ailleurs, ce comité peut faire appel à toute ressource nécessaire pour résoudre le problème. Dans les communes traitées par la loi 034-2009/AN, ce rôle sera dévolu aux commissions de concertation foncière communale créée par la loi. Les Membres de cette structure sont donc :

- Un représentant du projet ;
- Un représentant du comité communal de gestion des plaintes
- Un membre désigné par l'organisation représentative des PAP sur le site ;
- Un représentant des Services Techniques Déconcentrés (STD).

Cependant Si l'option de l'ONG VBG est retenue cette structure doit être représentée dans ce comité.

Le quatrième niveau de gestion des plaintes : la saisine des tribunaux par le plaignant se fera selon le choix du plaignant. Le MGP devra être attractif et efficient pour éviter la saisine des tribunaux.

Les règlements amiables des plaintes garantissent la cohésion sociale et permettent d'optimiser la mise en œuvre du projet. Pour chaque plainte traitée, il sera établi un procès-verbal en trois exemplaires dont un pour chacune des parties (commune, PReCA et plaignant).

Les éventuelles réclamations qui surviendraient ultérieurement, seront enregistrées au niveau des mairies concernées et feront l'objet de traitement par le PReCA à travers des sorties organisées sur le terrain avec au moins un membre du comité et des représentants des PAP.

Par ailleurs, il faut noter que la réception des plaintes EAHS se fera uniquement par les points focaux féminins de l'ONG au niveau local qui auront été déterminés comme étant sûrs et accessibles par les groupes de femmes et qui seront tous formés pour la réception de telles plaintes. Les survivants (es) seront immédiatement référés vers les prestataires de service VBG locaux, suivant le mécanisme de référencement contenu dans le manuel de procédure de gestion des risques VBG du projet. Concernant

les plaintes EAHS, la cellule d'arbitrage de l'UGP joue le rôle de suivi du respect du circuit de référencement et de traitement.

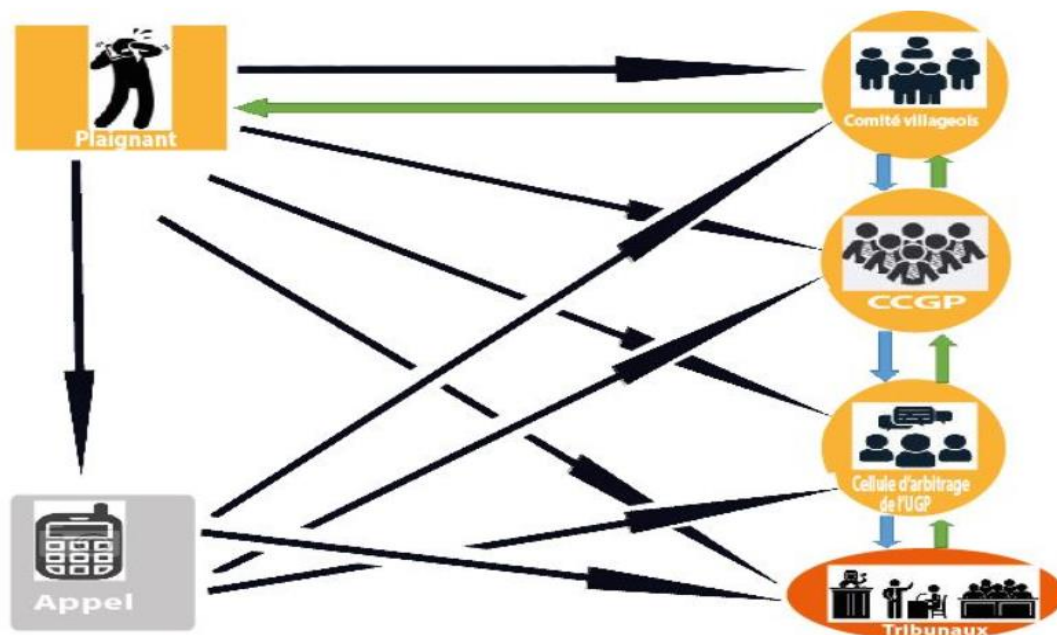
Pour les plaintes qui concernent directement la cellule d'arbitrage de l'UGP, le ministère de l'agriculture à travers le Ministre et le comité de revue se saisiront des plaintes en vue de les gérer.

N.B. : le présent MGP se veut extra-judiciaire. Toutefois, le plaignant est en droit, à tout moment, de saisir les tribunaux compétents au sujet de sa plainte après avoir épuisé toutes les voies de recours à l'amiable. Il faut également noter que les plaintes de EAHS ne feront jamais l'objet de résolution à l'amiable.




2.3 Organigrammes du mécanisme de gestion des plaintes et du mécanisme de gestion des plaintes EAHS

La structuration des organes du présent MGP se présente selon les niveaux et la classification de leurs rôles et missions.

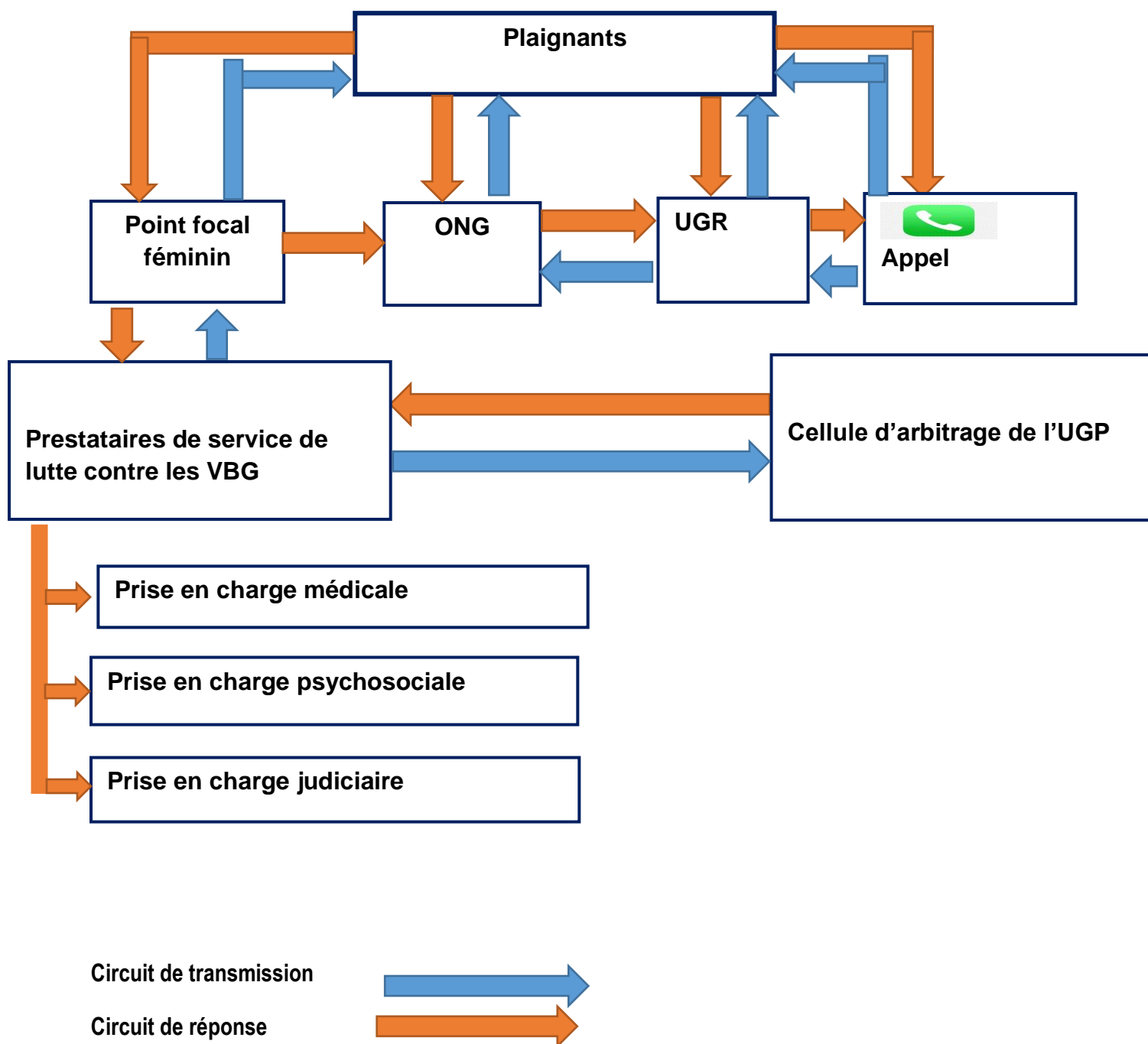
Graphique 1 : organigramme du Mécanisme de gestion des griefs



Légende :

-  Trajectoires possibles des plaintes.
-  Paliers de gestion des plaintes
-  Voies de retour de l'information après une saisine ou un traitement

Graphique 2 : organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes EAHS



N.B. : Cet organigramme souligne la nécessité d'apporter un traitement spécifique pour les plaintes EAHS. Il ne s'agit pas néanmoins de créer deux MGP séparés, mais de s'assurer que la gestion des plaintes EAHS se fasse de manière appropriée et qu'elle soit fondée sur une approche centrée sur les survivant/es.

IV- PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES

4.1 Canaux de transmission des plaintes/réclamations

Par respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, pour le dépôt des plaintes, différents points de recueil seront utilisés :

- par auto saisine des différents Comités de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision ; des articles de presse, etc.
- en personne physiquement ;
- par courrier formel transmis ;
- par courrier électronique transmis ;
- par appel téléphonique;
- par contact via le site internet du projet.

N.B. : le plan de communication sur le MGP informera les communautés bénéficiaires sur les différents canaux., avec une attention particulière portée à la communication des bénéficiaires femmes et des employées et travailleuses associées au projet.

Tableau 3: Coordonnées de l'institution et des personnes de références

Lieux	Adresses
PRéCA (situation géographique)	03 BP 7123 Ouaga 03, Ouaga 2000, MAAHM Tel : +226 25 37 47 00 Email :Sis à Ouaga 2000
Contact Coordonnateur du PRéCA	Edouard SANOU edouard_sanoukie@yahoo.fr 70335956
Contact spécialiste des sauvegardes environnementales	Paulin S. KOURA simlebekoura@yahoo.fr 70249546/74290629
Contact Spécialiste des Sauvegardes Sociales	Salimata BAZIE/ SANOGO sanogo.salimata@gmail.com 70698000/ 78159578
Contact Spécialiste Communication	Ousmane SAWADOGO sawadogo80@yahoo.fr 78 85 65 85 65 57 05 05

Source : Préca – Mars 2021

4.2 Réception et enregistrement des plaintes/réclamations

4.2.1 Niveaux de réception et enregistrement des plaintes/réclamations

Il existe trois instances de gestion des griefs et des réclamations de proximité. La première est le Comité de base ou comité villageois, la deuxième est le niveau intermédiaire CCGP et la troisième est la cellule d'arbitrage de l'UGP.

a) le premier niveau d'introduction de la plainte est le comité de base ou comité villageois de gestion des plaintes

Ce comité sera constitué des mêmes membres du comité de validation du ciblage. La plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du comité de base qui la soumet au comité de base. Le président ou son représentant réunit le comité et le plaignant pour avoir de plus amples informations sur la plainte. A cette rencontre informelle, le plaignant remplira une fiche de collecte des plaintes et le registre des plaintes avec l'appui de de tout membre du comité lettré. Cet acte tient lieu de d'enregistrement officiel de la plainte au premier niveau. A l'issue de l'enregistrement de la plainte, un accusé de réception est remis au plaignant marquant ainsi la réception de la plainte. Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte dans un délai de 72 heures, si toutefois la plainte peut être résolue dans ce délai.

Pour les plaintes EAHS, un registre de plaintes séparé assigné par le projet est tenu par l'ONG en charge de la mise en œuvre des activités. Les membres du comité villageois pourraient devenir les points d'entrée EAHS s'ils sont confirmés comme accessibles lors des consultations avec les femmes) pour recevoir les plaintes EAHS et les référer aux prestataires de services. Leur rôle se limitera à cela dans la mesure où la gestion / vérification des plaintes EAHS doit être effectuée au niveau national / régional.

NB : les plaintes sensibles (l'abus de pouvoir, la violation de droit, les plaintes de EAHS, etc.) reçues au niveau du comité de base sont, avec le consentement des survivant/es, également directement et immédiatement transférées à l'UGP pour suite à donner.

b) le deuxième niveau est le comité communal de gestion des plaintes

Ce niveau a pour rôle de recueillir les plaintes qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant au premier niveau. En sus de cela, il peut recevoir directement les plaintes venant des plaignants sans pour autant que ces derniers ne passent par le comité de base. Dans tous les cas, le

plaignant reçoit une notification de la réception et l'enregistrement de sa plainte. Il est également informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte dans un délai de 72h, si toutefois la plainte peut être résolue dans ce délai.

Quant aux plaintes EAHS, elles sont reçues et enregistrées dans un registre spécifique à ce genre de plaintes par l'ONG de mise en œuvre des activités. Le référencement se fait suivant le manuel de procédures mis en place dans le cadre de la gestion des risques.

c) Le troisième niveau est la cellule d'arbitrage de l'UGP.

L'UGP reçoit les nouvelles plaintes y compris celles traitées par le comité de base et le CCGP et qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant. Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte dans un délai de 120h.

Pour ce qui est des plaintes relatives aux questions de EAHS, elles seront systématiquement reçues par la cellule d'arbitrage de l'UGP compte tenu de leur caractère hypersensible. Elles seront réceptionnées et enregistrées par le Spécialiste en sauvegardes sociales, qui en est le point focal, en respectant le principe de confidentialité et d'anonymat et suivant le manuel de procédure de gestion des risques VBG.

Le rôle de la cellule d'arbitrage de l'UGP est d'une part de traiter les plaintes qui n'ont pas pu être résolues au niveau des comités villageois de gestion et du Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) d'autre part d'assurer le suivi de la gestion des plaintes dans ces 2 premiers niveaux.

Concernant les plaintes EAHS, la cellule joue le rôle de suivi du respect du circuit de référencement et de traitement. (Voir 2.3.4).

4.2.2 Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse

a) Au niveau du Comité de base

Une fois la plainte enregistrée, le président du comité de base fixe une date pour la tenue d'une session du comité pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte et enregistrer celle-ci. Ainsi, le comité dispose de trois (3) jours à partir de la date de la notification de l'enregistrement de la plainte par le comité pour résoudre la plainte, ou dans le cas contraire la transmettre au niveau du CCGP.

- **Si la plainte est jugée fondée et recevable**, après les investigations approfondies, le comité le signifie au (x) plaignant(s) et entame les négociations pour une solution à l'amiable. Si un accord

satisfaisant est trouvé entre le (s) plaignant (s) et les membres du comité, la plainte est clôturée à ce niveau mais enregistrée et notifié à l'UGP par L'UGR.

- **Si la plainte est jugée fondée et la solution proposée par le comité de base n'est pas acceptée par le plaignant**, celle -ci est portée devant le niveau intermédiaire c'est-à-dire au niveau du CCGP. Toutes les procédures sont documentées par les membres du comité et/ou avec l'appui de l'agent terrain.
- **Si la plainte est jugée non fondée et irrecevable**, cela est notifié aux plaignants, avec la précision qu'ils ont la possibilité d'utiliser d'autres voies de recours légaux pour résoudre le problème.
- **Pour ce qui est des plaintes EAS/HS**, il est important de noter que l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte de EAS/HS et le PReCA. L'objectif du processus de vérification est 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'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer reste uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé; la structure de vérification a pour rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

b) Au niveau du CCGP

Le CCGP reçoit la plainte et entame les négociations pour une solution à l'amiable. Si un accord satisfaisant est trouvé entre le (s) plaignant (s) et les membres du comité, dans un délai d'une semaine la plainte est clôturée à ce niveau mais enregistrée et notifié à l'UGP par L'UGR. Le CCGP associe les ONG de mises en œuvre des activités dans la recherche de solution. Il capitalise toutes les plaintes enregistrées au niveau du comité de base et les renseigne sur la base de données à l'exception des plaintes EAHS. Seul le prestataire de services/l'ONG assignée par le projet a accès à des informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. Le prestataire est la seule entité responsable du transfert de l'accusé de réception à la personne en question. Les informations qui sont partagées avec la Banque mondiale sont uniquement celles non identifiables comme le type de cas, le lien de l'auteur présumé au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e) (voir les fiches de notification placées en Annexes).

Le CCGP fait suivre les plaintes qui dépassent ses compétences au niveau de l'UGP.

c) Au niveau de la cellule d'arbitrage de l'UGP

Les plaintes qui sont signalées ou référées à l'UGP sont également traitées dans 14 jours. L'UGP peut renvoyer la plainte au niveau du CCGP ou du comité de base pour traitement. En cas de persistance de non conciliation, elle indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires. Quel que soit l'issue, l'UGP doit documenter et archiver toutes les discussions et les choix offerts. Le responsable en sauvegarde sociale est garant de la transmission de toutes les plaintes sur la base de données de gestion des plaintes.

En ce qui concerne le traitement des plaintes, la réception d'une telle plainte auprès du prestataire de service VBG, un délai maximum de sept (07) jours est accordé pour la vérification par un petit comité avec les membres du prestataire de services VBG, l'expert VBG (ou social) du projet, éventuellement l'expert social du contracteur, tout en tenant compte de son caractère d'hypersensibilité.

Le prestataire de services devrait documenter et signaler la plainte de VBG au/ à la plaignant (e) dans le meilleur délai, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité.

L'ONG de mise en œuvre des activités qui est en charge du MGP siège immédiatement afin d'examiner la plainte et définir les termes de référence concernant un processus de vérification selon les normes de preuve préétablies. Ce conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas VBG, la présomption d'innocence, et aux standards de preuve exigés par le droit du travail et d'autres règlements applicables pour être en mesure de justifier les actions disciplinaires recommandées.

4.3 Règlement, clôture des plaintes / réclamations

Une fois la solution acceptée et mise en œuvre avec succès, la plainte est clôturée et les détails sont consignés dans la fiche de clôture (Voir un modèle en annexe)

Ici, il s'agit pour l'UGP, soit de finaliser les accords de conciliation ou de non-conciliation et liquider les indemnisations si nécessaires, soit pour répondre devant tout autre recours engagé par un plaignant avec qui le comité de base, ni le CCGP n'ont pu trouver une solution à l'amiable.

Une fois qu'un accord aura été trouvé entre le comité de base et un plaignant, l'étape suivante consistera à la mise en œuvre de la mesure convenue selon les termes de l'accord. Les modalités de règlement doivent faire l'objet d'un accord entre le plaignant et l'UGP et le comité de base est associé au suivi de la

mise en œuvre des conclusions issues des termes de l'accord. Comme indiqué dans les sections précédentes, les cas de EAHS ne feront jamais l'objet d'une résolution à l'amiable.

Le dossier de plainte sera considéré comme clôturé et archivé lorsque l'UGP, le comité de base et le plaignant auront signé dans le registre de collecte des plaintes, stipulant que le litige ou la réclamation a été entièrement réglée selon les accords arrêtés antérieurement. La résolution satisfaisante, la non-résolution sont documentées tout en tirant les leçons apprises.

En ce qui concerne les cas de EAHS, le/la plaignant(e) doit être informé(e) par le prestataire de service de VBG de l'issue de la vérification une fois celle-ci conclue. Avant cela, le prestataire de service de VBG met en place un plan de sécurité pour le le/la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire et en accord avec le/la survivante. L'auteur est aussi notifié⁹ par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e. Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

4.4 Archivage des réclamations / plaintes

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes géré par l'équipe de sauvegarde environnementale et sociale au niveau de l'UGP. Ce système sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues, ii) les solutions trouvées, iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions et iv) les acteurs impliqués etc. Des rapports de gestion de plaintes seront également élaborés à chaque session tenue à cet effet.

METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MECANISME

La méthodologie d'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes du PReCA comprend :

- ☞ la communication et vulgarisation des outils et procédures,
- ☞ le renforcement des capacités des acteurs,
- ☞ le suivi - évaluation de la mise en œuvre du MGP,

⁹Les mesures proposées ici sont en harmonie avec la note technique de la BM sur le GRM GRIEVANCE MECHANISMS FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE AND SEXUAL HARASSMENT IN WORLD BANK-FINANCED PROJECTS (2020 :24).

☞ le budget de mise en œuvre.

5.1 Communication et vulgarisation du MGP (outils et procédures)

Les communautés bénéficiaires, les personnes susceptibles d'être affectées par le projet ou d'en influencer la bonne exécution doivent accéder aux informations relatives au MGP liées à la mise en œuvre globale des sous projets.

Pour ce faire, une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera vulgarisé au sein du PReCA et par la suite, diffusé à l'endroit de toutes les parties prenantes. En effet, la diffusion du mécanisme ciblera toutes les parties prenantes surtout les bénéficiaires finaux (autorités administratives, collectivités territoriales, PAP, communautés locales, bénéficiaires indirects etc.). Ce, à travers : (i) la tenue de sessions avec les différents comités de gestion de plaintes et les autres parties prenantes au niveau de zones impactées, (ii) la diffusion du MGP au niveau des radios communautaires sans barrières linguistiques (français et langues locales des zones concernées), (iii) les affichages sur les sites d'implantation du projet, (iv) l'impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le MGP au niveau des localités concernées et sur le site web du projet, (v) et d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés.

N.B. : Un plan de communication sur le MGP détaillera toutes les activités de communication et vulgarisation.

5.2 Renforcement des capacités des acteurs

Dans le cadre du projet, la mise en œuvre du présent MGP nécessite au préalable le renforcement des capacités de l'ensemble des acteurs impliqués dans tout le processus compte tenu de leur forte implication dans son implémentation sur le terrain. Par conséquent, à la suite de la validation du MGP, les acteurs bénéficieront d'une formation sur les objectifs, la procédure et le contenu du présent MGP et également sur la mise en œuvre du MGP (l'enregistrement et traitement des réclamations).

Par ailleurs, la réception et l'enregistrement des plaintes EAHS nécessite une formation spécifique des points focaux féminins, de l'ONG, du CCGP et des opératrices du centre d'appel compte tenu de leur caractère hypersensible.

5.3 Suivi - évaluation du MGP

Le suivi des réclamations et plaintes est assuré directement par les Spécialistes de sauvegarde du projet en étroite collaboration avec les autres acteurs du PReCA impliqué dans le présent MGP. Toutefois, l'UGP est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. A ce titre, le PReCA veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le suivi et évaluation interne est assuré par l'UGP. Les indicateurs de suivi sont les suivants :

- campagnes de sensibilisation de masse sur le MGP dans les zones d'intervention du projet ;
- types et nombre de formations reçues par les parties prenantes du MGP ;
- nombre de personnes formées ;
- types de réclamations/plaintes enregistrées ;
- voies de recours de résolutions des réclamations/plaintes ;
- durée de traitement des réclamations/plaintes y compris les plaintes EAHS ;
- nombre et pourcentage de réclamations/plaintes reçues y inclus des personnes vulnérables et désagrégées suivant le genre ;
- nombre et pourcentage de réclamations/plaintes résolues ;
- nombre et pourcentage de réclamations/plaintes non résolues ;
- nombre et pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation ;
- nombre de plaintes résolues à l'amiable ;
- nombre de plaintes portées devant les juridictions compétentes ;
- nombre de prestataires EAHS engagés dans la résolution des plaintes ;
- PV de résolutions des réclamations/plaintes.
- Nombre et pourcentage de plaintes EAHS ayant été référées aux services de prise en charge ;
- Nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGP.

5.4 Budget pour l'opérationnalisation du MGP

Le budget de mis en œuvre du MGP comprends les rubriques suivantes :

- la vulgarisation du MGP (communiqués radio, dépliants) ;
- le renforcement des capacités des acteurs (frais pour le renforcement des capacités des Comités de base et autres séances de sensibilisations).

Un budget sera élaboré chaque année dans le PTBA pour le fonctionnement du MGP. Le plan d'action budgétisé de mise en œuvre du MGP est annexé au présent document.

V- RISQUES

Dans la mise en œuvre du MGP, certains risques sont à prendre en compte. Il s'agit entre autres des risques de :

- la mauvaise appropriation du MGP par les acteurs ;
- l'utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;
- les conflits d'intérêts liés à la mise en place des différents comités de gestion de plaintes ;
- l'insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, formation des acteurs
- l'absence/insuffisances de services/personnes spécialisées pour certaines plaintes sensibles telles que les EAHS ;
- l'utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention.

CONCLUSION

Conformément aux exigences et recommandation de la Banque mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes qui sera mis en œuvre dans le cadre de toutes les activités du PReCA. Ce document est en adéquation avec les documents de sauvegardes en vigueur notamment le Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES).

Il donne l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le PReCA pour permettre aux potentiels plaignants de soumettre leurs plaintes et apporter des solutions pérennes pour sa bonne mise en œuvre. La gestion des plaintes assure en effet une prestation de meilleurs services aux bénéficiaires du projet. Aussi, au-delà des bénéficiaires, les autres membres des communautés et la société peuvent apporter leurs critiques au PReCA.

BIBLIOGRAPHIE

1. Projet Sectoriel Eau en milieu Urbain (PSEU). Mécanisme de gestion des plaintes du PSEA, P 1 à 5
2. Agence Française de Développement (AFD), 2018 : BOÎTE À OUTILS GENRE Diligences environnementales et sociales, version finale,123 pages ; P. 61
3. Agence Française de Développement (AFD), 2018 : BOÎTE À OUTILS GENRE Diligences environnementales et sociales, version finale,123 pages ; P. 61
4. MESRSI, 2018 : Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) du Projet d'Appui à l'enseignement Supérieur (PAES), 84 pages ; P. 79
5. MESRSI, 2018 : Cadre de gestion environnementale et sociale du Projet d'Appui à l'enseignement Supérieur (PAES) 84 pages ; P. 55 à 57
6. Projet d'Amélioration de l'Accès et de la Qualité de l'Education (PAAQE), 2018 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 46 pages ; P. 20 à 36
7. Projet d'Amélioration de la Productivité agricole et de la Sécurité Alimentaire, 2018 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 12 pages ; P 5 à 9
8. Projet d'Amélioration de la Sécurité à l'Aéroport de Goma (PASAG), 2017 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 15 pages ; P 2 à 12
9. Projet de bonne gouvernance dans le secteur minier comme facteur de croissance (PROMINE), 2017 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 13 pages
10. Projet d'Appui à l'Enseignement Supérieur (PAES), 2019 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 32 pages
11. CPRP, PRéCA, mars 2019

ANNEXES

Annexe 1 : Exemple de fiche d'enregistrement et de résolution des plaintes

I. ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE

Région : Province

Commune : Village :

Date d'enregistrement de la plainte:.....

Lieu d'enregistrement.....

Numéro de la plainte :.....

Prénom et nom du plaignant :

Sexe: F H

Téléphone :.....

Parties concernées :.....

Type de plaintes :.....

Description de la plainte :

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

Solution préconisée par le plaignant:

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

Signature du plaignant :

.....

II. RESOLUTION DE LA PLAINTE

Plainte enregistrée par (à remplir par le point focal) :.....

Plainte validée: oui non

Commentaires :.....

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

Solutions proposées

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

Responsable de l'action :.....

Date :.....

Signature :.....

Actions effectuées :

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

Date de résolution :

Date de retour au plaignant :

Niveau de satisfaction et commentaires du plaignant :

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

Acteurs impliqués dans la résolution de la plainte

Nom et prénoms	Structures/Titres/fonction	Contacts	Signature

Annexe 2 : Exemple de fiche de réception de plaintes liées aux EAHS

PARTIE 1 : ENREGISTREMENT DU NOM/CODE ET DE CONSENTEMENT

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

1. Nom du/de la plaignant(e) :
2. Code de la plainte :
3. Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) :
4. Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le mécanisme de gestion des plaintes du PReCA?

Oui
Non

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

PARTIE 2 : CONSENTEMENT ET DE DESCRIPTION DES FAITS

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

I. Consentement

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

Oui Non

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

Oui Non

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

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

II. Description des faits

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 Inconnu

Nom(s) :

Fonction(s), si connue(s) :

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

Oui

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

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

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

L'identité des témoins le cas échéant :

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

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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

- Agression physique
- Violence psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités

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

Oui Si possible, identifier qui ?

Non

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

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

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

Annexe 3 : Exemple de fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAHS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)

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

.....
.....

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

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

Oui Non

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol

- Agression sexuelle
- Prière de préciser si pertinent :*
- Exploitation et abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Agression physique
- Violence psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités
- Aucun incident de VBG confirmé

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

Structure responsable de l'auteur notifiée :

Oui SI OUI, date de notification :
Non

Action/sanction vérifiée :

Oui
Non
Non applicable

CONFIDENTIEL

Consentement à la divulgation d'informations

Instruction:

- 1- ***Ce formulaire devrait être lu au/à la plaignant/e ou à son tuteur dans sa langue maternelle.***
- 2- ***Il devrait être clairement expliqué au/à la plaignant/e qu'il/elle peut choisir n'importe laquelle ou aucune des options proposées (par exemple, seulement avoir accès aux services de prise en charge sans consentir au processus du mécanisme de gestion de plainte).***
- 3- ***Veillez expliquer en détail à quoi ressemblera le processus de mécanisme de gestion de plaintes (MGP), informer les plaignant(e)s de qui les contacteront, dans quel but, et quels sont les délais prévus. Veillez adapter les informations au contexte de votre projet avec autant de détails que possible. Voici un exemple de ce que vous pourriez dire: « le MPG est une procédure administrative et peut donner lieu seulement à des sanctions administratives, le cas échéant, que conformément au droit du travail et aux politiques des entrepreneurs. Le MPG ne donnera lieu à aucune indemnité ou réparation, mais vous conservé le droit de solliciter un conseil juridique et vous pouvez commencer le processus judiciaire à tout moment. Le processus MGP signifie qu'une personne désignée par le projet (veuillez donner des précisions sur son identité) vous contactera, de même que l'auteur présumé et d'autres personnes susceptibles de connaître le cas, pour vérifier les informations contenues dans la plainte et pouvoir éventuellement prendre les mesures nécessaires pour sanctionner l'auteur et éviter qu'il se répète dans le futur. »***
- 4- ***Assurez-vous que le plaignant est pleinement conscient du fait qu'il peut changer d'avis à tout moment et que, par conséquent, le processus s'arrêterait.***
- 5- ***Ne joignez pas directement ce formulaire de consentement au formulaire d'enregistrement de la plainte ; il devrait être conservé séparément pour assurer la confidentialité des informations communiquées par le/la bénéficiaire. Gardez tous formulaire de façon sécurisée et prévenant tout accès non autorisé.***

Je, _____,

comprends que je suis libre de consentir à toutes les options ci-dessous ou à une seule (par exemple, seulement avoir accès aux services de prise en charge sans consentir au processus du mécanisme de gestion de plainte- MGP). Je suis également conscient(e) que je peux refuser le consentement à toute option. Je comprends que le MPG est une procédure administrative et ne peut donner lieu à

des sanctions administratives, le cas échéant, que conformément au droit du travail et aux politiques des entrepreneurs. Je comprends que le MPG ne donnera lieu à aucune indemnité ou réparation, mais que je conserve le droit de solliciter un conseil juridique à tout moment.

1- J'autorise _____ (nom de l'unité d'exécution du projet) à partager les informations concernant ma plainte avec l'employeur de l'auteur présumé afin qu'il puisse entamer le processus de mécanisme de gestion de plaintes. Je comprends que pendant le processus impliquera une vérification et que je serai contacté pour fournir des détails sur la plainte. J'ai reçu des informations détaillées sur le processus GRM, qui va me contacter, avec quel objectif et quels sont les délais prévus et j'accepte de participer à ces étapes. Je retiens le droit de changer d'avis à tout moment au sujet de la divulgation des informations à l'organisme/la personne contact désignés ci-après et que dans ce cas le processus de gestion de ma plainte sera interrompu. Je comprends que les informations communiquées seront traitées en toute confidentialité et avec respect, et ne seront divulguées que si cela s'avère nécessaire dans le processus administratif de vérification de ma plainte.

Autorisation à souligner par le/la plaignant(e) :	Oui	Non
---	-----	-----

2- J'autorise _____ (nom de l'unité d'exécution du projet) à communiquer au(x) prestataire(s) de services que j'ai désignés les informations spécifiquement relatives à mon cas, afin de pouvoir bénéficier d'une aide en fonction de mes besoins de sécurité, sanitaires, psychosociaux et/ou juridiques. Je comprends que les informations communiquées seront traitées en toute confidentialité et avec respect, et ne seront divulguées que si cela s'avère nécessaire pour me permettre de recevoir l'aide que j'ai sollicitée. Je retiens le droit de changer d'avis à tout moment au sujet de la divulgation des informations à l'organisme/la personne contact désignés ci-après.

J'ai été informé(e) et je comprends que certaines informations non identifiantes pourront également être communiquées pour les besoins de la rédaction de rapports. Toute information divulguée n'aura spécifiquement de rapport ni avec moi, ni avec l'incident. Il sera impossible de m'identifier en fonction des informations communiquées. Je comprends que les informations communiquées seront traitées en toute confidentialité et avec respect.

Je souhaiterais que mes informations soient communiquées à :

(cochez les cases correspondantes et précisez le nom, le service et l'organisme/organisation, le cas échéant)

- Services _____ de _____ sécurité
(précisez) :
- Services _____ psychosociaux _____ (précisez) :
.....
- Services _____ sanitaires / _____ médicaux _____ (précisez) :
.....
- Lieu _____ sûr / _____ refuge _____ (précisez) :
.....

- Services d'assistance juridique (précisez) :
.....
- Services de protection (précisez) :
.....
- Services d'aide aux moyens de subsistance (précisez) :
- Autre (précisez le type de service, le nom et l'organisme) :

2- Autorisation à souligner par le/la plaignant(e) : (ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) a moins de 18 ans)	Oui	Non
---	------------	------------

Je comprends que le manque de mon consentement au démarrage du mécanisme de gestion de plainte (si j'ai souligné "non" au point 1) ma plainte sera fermée et aucune des informations confidentielles et/ou identifiable seront partagées (le rapport du point d'entrée utilisera uniquement le type de violence rapporte et le sexe du plaignant).

Je comprends aussi que le refus de procéder avec l'enregistrement de ma plainte au sein de projet n'aura aucune conséquence sur mes droits d'accès aux services de soutien.

Signature/empreinte de pouce du/de la plaignant(e) :
(ou du parent/tuteur si le/la plaignant(e) a moins de 18 ans)

.....
.....

Code/Signature du point d'entrée :

.....

Date

Contacts agréé avec le/la plaignant(e) pour tous interactions successives :

Téléphone :

Adresse :

Autre :

Ne joignez pas directement ce formulaire de consentement au formulaire d'enregistrement de la plainte ; il devrait être conservé séparément pour assurer la confidentialité des informations communiquées par le/la bénéficiaire.

Annexe 5 : Modèle de formulaire d'enregistrement et de résolution de plaintes

I. ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE

Commune :

Secteur :

Plainte N° :

Date du dépôt de plainte : **Lieu d'enregistrement :**
.....

Nom, Prénom du plaignant :
.....

Téléphone : **CNIB :**
.....

Objet de la plainte :
.....

Signataires

Nom, Signature du plaignant		Date et lieu
Signature des témoins du plaignant		Date et lieu
Nom, Signature du représentant du Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)		Date et lieu

Nom, signature du point focal du CCGP		Date et lieu
Nom, signature du /des représentants du PReCA		Date et lieu

II. RÉSOLUTION DE LA PLAINTÉ

Date de la session de conciliation :

.....

Présence du plaignant : OUI | NON

Enquête sur le terrain ? OUI | NON

Résultat de l'enquête : (inscrire les détails)

Est-ce qu'un accord a été trouvé entre les parties ? OUI | NON

S'il y a eu accord, écrire les détails :

S'il n'y a pas eu d'accord, spécifier les différends :

Recommandations pour suites à donner au dossier

Acteurs impliqués dans la résolution de la plainte

Nom et prénoms	Structures/Titres/fonction	Contacts	Signature

Annexe 6 : Plan d'action MGP

Titre et Numéro de Projet : PReCA – Projet de Résilience et de Compétitivité Agricole P1

Objectif de Développement du Projet : d'accroître la productivité agricole et l'accès au marché pour les petits producteurs et les petites et moyennes entreprises (PME) dans les chaînes de valeur ciblées dans la zone d'intervention du Projet.

Date de Mise en Œuvre : Janvier 2020

Date de Clôture : Janvier 2025

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/proposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût en FCFA
ACTIVITE 1 : Actualisation du mécanisme de gestion des plaintes						900 000
1. Elaboration des tdrs	mars 2021	- ---		Tous les responsables de l'UGP		PM
2. Validation par la BM	avril 2021	Non-retour de la banque Relance de la Banque Reprise des TDR	TTL PReCA	SSE et SSS		PM
3. Révision du MGP par l'équipe bénéficiaire de la formation	15 juillet 2021	----	Service com	SSE SSS CCGP UGR		200 000 (pause-café et déjeuner)

4. Validation par toute l'équipe de l'UGP (y compris les chargés régionaux)	15 juin	-----	SCOM	Equipe UGP		700 000 (pause-café, déjeuner, prise en charge des régions)
5. Validation par la BM	30 mai	----	TTL	Coordonnateur		PM
6. Finalisation du MGP par le PReCA (prise en compte des observations de la BM)	04 juillet	-----	SSS	Equipe UGP		PM
7. Demande d'ANO / MGP	Avril	----	Coordonnateur	TTL PReCA		PM
ACTIVITE 2 : Faire la cartographie						18 000 000
Recruter un consultant spécialiste en EAHS pour : 1) L'évaluation des risques sociaux et EAHS et la conception des stratégies d'atténuation de ces risques au sein du projet ;	Juin 2021	Retard dans le recrutement	SSS et SSE	Coordonateurs SPM	Le consultant devrait avoir une expérience de travail avec la Banque mondiale Le consultant sera également chargé du renforcement des capacités	18 000 000

<p>2) La mise en œuvre et coordination des activités de prévention et réponse ainsi que d'atténuation des risques</p> <p>3) L'élaboration et l'appui à la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes EAHS,</p> <p>4) Élaboration d'un manuel de procédures pour la prise en charge des victimes de EAHS,</p> <p>5) La formation des acteurs sur la gestion des risques EAHS dans le contexte du projet ;</p> <p>Le suivi et l'évaluation des activités prévention et réponse aux EAHS.</p>					<p>de l'UGP, des UGR et des partenaires de mise en œuvre du projet</p>	
ACTIVITE 3 : DIFFUSION ET VULGARISATION DU MGP						2 540 000

1. Publier le MGP sur les sites Web du PReCA et du MAAH	15 juin2021	Problème de connexion Absence d'un web pour le PReCA	SSS	SCOM SSIG		PM
Elaboration d'un plan de communication pour la vulgarisation du MGP du PReCA	11 avril2021	----	SCOM	SSS		PM
2. Elaboration des TDR	10 avril2021	----	SSS	SCOM		PM
3. Demande d'ANO	10avril 2021	Non obtention de l'ANO Reprise des TDR	Coordonnateur	SSS BM		PM
4. Elaboration de message d'information et de sensibilisation	22 avril 2021	-----	SCOM	SSS		PM
5. Emissions radiophoniques	1 ^{er} Mai	-	SSS	SSCOM/ SSEN		1 500 000
6. Confection et traduction des prospectus en langue dioula, mooré et fulfuldé	15 Mai	Lenteur passation des marchés	SSS	SCOM/SPM		240 000
7. Impression des prospectus/brochures	30 Mai	Lenteur passation des marchés	SSS	SCOM/SPM		800 000

ACTIVITE 4 : RENFORCEMENT DES CAPACITES DE L'EQUIPE DU PReCA SUR LE MGP						6 876 000
1. Elaboration de contenus et supports de formation	15 avril 2021		SSS	SCOM/SSEN		PM
2. Elaboration de tdrs pour la formation de l'équipe du PReCA sur le MGP	22 avril 2021		SSS	SCOM/SSEN	-	PM
3. Demande d'ANO pour la formation	1 ^{er} mai 2021	Non obtention de l'ANO Reprise des TDRS	Coordonnateur	SSS	-	-
4. Formation de l'Equipe de l'UGP (en 2 sessions)	15 Mai 2021	-	SSS	Spécialistes sauvegarde sociale de la Banque	-l'équipe UGP	680 000
5. Formation des agents terrain du PReCA en plusieurs sessions	27 Avril 2021	---	SSS	SCOM CCGP TS	Agents antenne régionale	6 196 000
6. Rédaction du rapport de formation	10 juin 2021	----	SSS	SCOM		PM

				TS Travailleurs sociaux		
ACTIVITE 5 : RENFORCEMENT DES CAPACITES DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES						PM
1. Elaboration de modules/guide de formation pour les Agents de l'antenne régionale (format de rapport, échéancier, contenus de formation, etc.)	22 mars 2021	--	SSS	SSE SCOM	Agents de l'antenne régionale/UGR	PM
3. Formation des comités de validation par les Agents de l'antenne régionale	15 Avril 2021	Insécurité/covid/ Organiser les formations dans les zones accessibles ; à défaut à distance par communication	Agents terrain	Comités de gestion SSS SAF SCOM SSEN	Agents de l'antenne régionale/UGR	PM
4. Rédaction du rapport de formation	30 Avril 2021	---	Agents terrain	Comités de gestion UGR SSS RAF		PM

				SCOM SSEN		
ACTIVITE 6: EQUIPEMENT DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES						2 665 000
1. Elaboration de tdrs pour acquisition de l'équipement (registres, stylos) des comités de gestion des plaintes	30 mai 2021	---	SSS	SPM SCOM		PM
2. Demande d'ANO	30 mai 2021	Non obtention de l'ANO Reprise des TDR	Coordonnateur	TTL PFS		PM
3. Recrutement du prestataire pour l'acquisition de l'équipement	1 ^{er} août 2021	Candidature infructueuse	SPM	SSS		PM
4. Acquisition de l'équipement	15 septembre 2021	Lenteur passation des marchés Qualité de l'équipement	Prestataire retenu	SPM et SSS		2 665 000
ACTIVITE 7: SUIVI /EVALUATION /CAPITALISATION						2 368 000
1. Déploiement d'une fiche de collecte des plaintes sur Kobotoolbox	04 Aout 2021	---	SSIG	SCOM UGR	SCOM UGR	PM

2. Rapportage mensuel pour suivi interne de proximité	juin	---	SSS	SCOM UGR	SCOM UGR	PM
3. Rapportage trimestriel pour suivi interne de proximité	Mars-Juin- Septembre- Décembre	---	SSS			PM
4. Rapportage semestriel (TTL) avant la mission de supervision	Juin- Décembre	---	SSS	SCOM UGR		PM
5. Rapportage annuel	Décembre	---	SSS	SCOM UGR		PM
6. Sortie de supervision auprès des comités de gestion	A partir de Aout 2021	Inaccessibilité des zones lié à l'insécurité	SSS	SCOM UGR SSE		2 368 000
COÛT TOTAL DE MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION						25.029.400