

**MINISTRE DE L'AGRICULTURE,
DES RESSOURCES ANIMALES ET
HALIEUTIQUES**

SECRETARIAT GENERAL

**PROGRAMME BUDGETAIRE
075 « AMENAGEMENTS HYDRO-
AGRIQUES ET IRRIGATION »**

**PROJET D'AMENAGEMENT ET DE
VALORISATION DE LA PLAINE DE LA
LERABA**



BURKINA FASO

Unité-Progrès-Justice

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET
D'AMENAGEMENT ET DE VALORISATION DE LA PLAINE DE LA
LERABA (PAVAL)**



Version finale



AFRICAN DEVELOPMENT BANK GROUP
GROUPE DE LA BANQUE AFRICAINE
DE DEVELOPPEMENT



Investir dans les populations rurales

Juin 2022

Table des matières

SIGLES ET ABREVIATIONS	3
RESUME	5
GLOSSAIRE	7
INTRODUCTION	12
I. PRINCIPES DIRECTEURS DE LA PROCÉDURE DE GESTION DES LITIGES	13
II. TYPES DE PLAINTES ET CONFLITS À TRAITER.....	14
III. FORMULATION DES PLAINTES.....	15
IV. CLASSEMENT DES PLAINTES EN FONCTION DES NIVEAUX DE RISQUES.....	15
V. OBJECTIFS, PORTEE ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP.....	16
5.2.1 Typologie des activités.....	16
5.2.2 Typologie des plaintes	17
5.2.3 Validité d’une plainte.....	21
5.2.4 Usagers du mécanisme/qualité du plaignant.....	21
VI. CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP	23
VII. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES.....	25
VIII. METHODOLOGIE D’OPERATIONNALISATION DU MGP.....	30
IX. RISQUES	34
CONCLUSION	35

SIGLES ET ABREVIATIONS

PAR	: Plan d'Actions de Réinstallation
CSMO/PAR	: Comité de Soutien à la Mise en Œuvre du PAR
CVD	: Conseil Villageois de Développement
DCPM	: Direction de la Communication et de la Presse Ministérielle
IDA	: Association Internationale de Développement
MAAHM	: Ministère de l'Agriculture, des Aménagements Hydrauliques et de la Mécanisation
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
PAVAL	: Projet d'Aménagement et de Valorisation de la plaine de la Léraba
TIC	: Technologie de l'Information et de la Communication
UGP	: Unité de Gestion du Projet
EAHS	: Exploitation, Abus et Harcèlement Sexuels
VBG	: Violences Basées sur le Genre
VCE	Violence Contre les Enfants

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Critères de classement du niveau de risques des plaintes	15
Tableau 2: Typologie et sources de plaintes	18
Tableau 3 : Principes fondamentaux du MGP.	21
Tableau 4: Coordonnées de l'institution et des personnes de références	26
Tableau 5 : Plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes du PAVAL	32
Tableau 6 : Budget de mise en œuvre du MGP	34

RESUME

Le projet d'aménagement et de valorisation de la plaine de la Léraba s'établit sur une superficie d'environ 1400 ha de terres agricoles situées dans la commune de Douna province de la Léraba, dans la Région des Cascades au Sud du Burkina Faso. La mise en œuvre du projet PAVAL contribuera à réduire la dépendance du pays de l'agriculture pluviale qui est tributaire des effets de changements climatiques.

Au vu des impacts négatifs, le PAVAL a été classé en catégorie A, faisant l'objet d'EIES tel que requis par le décret N°2015-1187-PRES/TRANS/PM/MERH/MATD/MME/MS/MARHA/MRA/MICA/MHU/MIDT/MCT, du 22/10/2015 portant conditions et procédures de réalisation et de validation de l'évaluation environnementale stratégique, de l'étude et de la notice d'impact environnemental et social... Le plan de gestion environnementale et sociale élaboré dans le cadre de l'EIES porte essentiellement sur les risques environnementaux liés aux activités d'aménagement hydroagricole, à l'utilisation des intrants agrochimiques, ou encore à la gestion des unités de transformation des produits agricoles. Ensuite, il a été élaboré un Plan d'actions et de réinstallation (PAR) des Personnes affectées par le Projet (PAP, en mai 2019. Ce PAR a fait l'objet d'actualisation en 2021 et approuvé par la BAD en février 2022.

Ce projet qui a entraîné une mobilisation des terres est sources potentielles de conflits et de plaintes éventuelles pendant les différentes phases de la vie du projet. Pour endiguer ces difficultés potentielles et assurer au projet une acceptabilité sociale par les populations bénéficiaires, un mécanisme de gestion des plaintes est élaboré avec un processus participatif de règlement des griefs afin d'accroître les impacts positifs du projet.

La procédure de recours en cas de plaintes sera simple et s'effectuera autant que possible au niveau local pour que les PAP puissent y accéder facilement. Cette procédure s'appliquera à toutes les plaintes intéressant les travaux durant l'aménagement et au-delà le PAVAL lui-même. Toutes les plaintes relatives à la non-exécution de contrats, aux montants de compensation, ou tout autre cas, seront adressées à un comité local de proximité mis en place. Tous les efforts seront faits pour régler les plaintes à l'amiable.

Les personnes ou groupes affectés devront être largement invités à utiliser ce mécanisme de traitement amiable. Mais, ce dernier ne prive en rien les personnes ou groupes affectés d'un recours légal auprès du Tribunal de Grande Instance de Bobo-Dioulasso et d'autres voies légales de leur convenance.

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.

Les acteurs impliqués dans le MGP sont composés de toutes les personnes physiques ou morales directement ou indirectement affectées par le projet PAVAL. Il s'agit entre autres :

- les bénéficiaires qui sont constituées des producteurs agricoles des 9 villages de la commune de Douna ;
- les prestataires de services qui apportent leurs contributions pour mettre en œuvre certaines activités spécifiques qui ont été confiées ;
- les administrations locales ;
- etc.).

La mise en place de chaque niveau de traitement des plaintes sera appuyée par les autorités communales de Douna et l'UGP du PAVAL.

La composition des membres de chaque structure sera basée sur la représentativité de toutes les sensibilités locales. Les acteurs impliqués dans le MGP sont composés de toutes les personnes physiques ou morales directement ou indirectement affectées par le projet PAVAL (les bénéficiaires, les prestataires de services, les administrations, etc.). La mise en place de chaque niveau de traitement des plaintes sera appuyée les autorités communales de Douna et l'UGP du PAVAL. La composition des membres de chaque structure sera basée sur la représentativité de toutes les sensibilités locales.

GLOSSAIRE

Une définition de quelques mots ou concepts clés est donnée dans ce paragraphe en vue de faciliter une compréhension consensuelle de ce document. Dans le cadre de ce document, nous retenons les définitions aux termes suivants :

- **Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)** : 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 sur 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 (Dalloz, 2003)** : Selon le lexique des termes juridiques (Dalloz, 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 lié 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 du 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** 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** 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 (ASCELC) 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 : 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 du projet 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 : 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 : 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 : 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 : 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 : 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) : 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.

- **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 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.

¹ Il 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.

- 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/affektive : 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.
- 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 1er 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 BAD 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.
- 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

² L'exposition à la VBG est aussi considérée comme la VCE.

³ L'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 BAD 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.

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

(i) Présentation du projet PAVAL

Le Burkina Faso a opté d'orienter davantage la politique agricole sur la promotion de l'agriculture irriguée à travers l'intensification et le développement des techniques et technologies innovantes d'irrigation. Cette option vise l'atteinte des objectifs poursuivis par le PNDES qui est de faire passer la part des productions irriguées dans la production agricole totale de 15% en 2015 à une cible de 25% en 2020.

C'est dans ce contexte que la Banque Africaine de développement accompagne le Burkina Faso pour l'aménagement et la mise en valeur de la plaine de la Léraba sur une superficie totale de 1410 ha qui permettra, par la maîtrise de l'eau, d'une part de renforcer la résilience des populations rurales à l'insécurité alimentaire et nutritionnelle et d'autre part, d'accroître la production agricole nationale et partant de développer les chaînes de valeur autour de cette production.

Le programme de restructuration et de mise en valeur de la plaine aménagée de Niofila/Douna (PRMV/ND) a été élaboré en juillet 2013 et a couvert la période 2013-2017. La mise en œuvre du programme était inscrite dans les grandes orientations de la politique de développement du pays notamment de la Stratégie de croissance accélérée et de développement durable (SCADD), de la Stratégie nationale de développement durable de l'agriculture irriguée (SNDDAI) et du Programme national du secteur rural (PNSR I). Il reste en cohérence avec le Plan national de développement économique et social (PNDES) 2016-2020. Ce programme vise principalement, selon une démarche de planification participative, l'aménagement des terres et leurs mises en valeur avec maîtrise totale d'eau, en vue d'assurer la sécurité alimentaire et réduire la pauvreté dans la zone de la Léraba. De façon spécifique, le Programme vise l'augmentation des rendements agricoles, l'accroissement de la production agricole et partant, l'augmentation des revenus des producteurs. Il est entièrement financé par l'Etat Burkinabé.

A la suite du PRMV-ND, l'Etat a mis en place le Projet d'Aménagement de la Vallée de la Léraba (PAVAL) qui est une continuité du PRMV-ND.

La durée de mise en œuvre du PAVAL est de cinq (05) ans (2020 - 2024) et vise principalement à contribuer à la réduction de la pauvreté dans la région des Cascades. De façon spécifique, il vise à contribuer à l'accroissement de la productivité, des productions et des revenus agricoles sur une base durable pour les exploitants dont les femmes et les jeunes.

Le projet est structuré autour trois composantes dont (i) Composante A : Développement des infrastructures hydro-agricoles structurantes ; (ii) Composante B : Développement des chaînes de valeur et appui institutionnel et (iii) Composante C : Gestion du Projet.

(ii) Justification de la mise en place du MGP

La mise en œuvre du projet PAVAL contribuera à réduire la dépendance du pays de l'agriculture pluviale qui est tributaire des effets de changements climatiques.

Au vu des impacts négatifs, le PAVAL a été classé en catégorie A, faisant l'objet d'EIES tel que requis par le décret N°2015-1187-PRES/TRANS/PM/MERH/MATD/MME/MS/MARHA/MRA/MICA/MHU/MIDT/MCT, du 22/10/2015 portant conditions et procédures de réalisation et de validation de l'évaluation environnementale stratégique, de l'étude et de la notice d'impact environnemental et social... Le plan de gestion environnementale et sociale élaboré dans le cadre de l'EIES porte essentiellement sur les risques environnementaux liés aux activités d'aménagement hydroagricole, à l'utilisation des intrants agrochimiques, ou encore à la gestion des unités de

transformation des produits agricoles. Ensuite, il a été élaboré un Plan d'actions et de réinstallation (PAR) des Personnes affectés par le Projet (PAP, en mai 2019). Ce PAR a fait l'objet d'une validation au cours de laquelle des insuffisances ont été relevées. A cet effet, Le PAVAL a entrepris d'actualiser ledit rapport, afin de le conformer aux spécifications exigées.

(iii) Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes

La procédure de recours en cas de plaintes sera simple et s'effectuera autant que possible au niveau local pour que les PAP puissent y accéder facilement. Cette procédure s'appliquera à toutes les plaintes intéressant les travaux durant l'aménagement et au-delà le PAVAL lui-même. Toutes les plaintes relatives à la non-exécution de contrats, aux montants de compensation, ou tout autre cas, seront adressées à un comité local de proximité mis en place. Tous les efforts seront faits pour régler les plaintes à l'amiable.

Les personnes ou groupes affectés devront être largement invités à utiliser ce mécanisme de traitement amiable. Mais, ce dernier ne prive en rien les personnes ou groupes affectés d'un recours légal auprès du Tribunal de Grande Instance de Bobo-Dioulasso et d'autres voies légales de leur convenance.

Le présent du MGP du PAVAL s'articule sur les points suivants :

- Les principes directeurs de la procédure de gestion des plaintes ;
- Les types de plaintes et les conflits à traiter ;
- La formulation des plaintes ;
- Le classement des plaintes en fonction des niveaux de risques ;
- L'objectif, la portée et le principe fondamental du MGP ;
- Le cadre organisationnel du MGP ;
- Les procédures de gestion des plaintes ;
- La méthodologie d'opérationnalisation du MGP ;
- Les risques.

I. PRINCIPES DIRECTEURS DE LA PROCÉDURE DE GESTION DES LITIGES

La procédure de gestion est basée sur les principes directeurs tels que l'information et l'accessibilité, la prévisibilité, l'équité ; la transparence, le dialogue, la formation, la conformité aux droits humains.

1.1. Information et accessibilité

Pour assurer l'accessibilité du processus de gestion des plaintes, il est nécessaire de :

- Rendre publique, la procédure de plaintes auprès de toutes les personnes qui pourraient y avoir recours (par tous les moyens appropriés : réunions publiques, dépliants, etc.);
- Sensibiliser les parties prenantes (notamment lors des réunions avec les communautés) afin de s'assurer qu'elles aient compris cette procédure et qu'elles soient capable de la suivre ;
- Recevoir les plaintes dans la langue préférée des plaignants. Lorsqu'il y a une barrière linguistique, l'opération doit offrir un service de traduction aux plaignants ;
- S'assurer que le niveau d'alphabétisation ne crée pas un obstacle ; les plaignants sont assistés et encouragés à faire état de leurs plaintes si leur niveau d'alphabétisation ne leur permet pas d'écrire ;
- Dès le début, expliquer au plaignant que l'utilisation du mécanisme n'empêchera pas le plaignant de déposer un recours légal.

1.2. Processus prévisible

La procédure de gestion des plaintes sera claire avec un calendrier spécifique pour chaque étape et une clarté sur les types de processus et les résultats qui peuvent en être attendus, ainsi que les moyens de suivre le processus et la mise en œuvre des résultats.

1.3. Processus équitable

La procédure assurera que les plaignants ont un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaire afin de prendre part au processus de résolution des plaintes de manière respectueuse, juste et équitable.

1.4. Processus transparent

Le système de traitement des plaintes s'assure que le processus de résolution des plaintes et ses résultats sont transparents, en garantissant que les informations sur le processus sont disponibles pour les plaignants et les autres parties intéressées afin d'obtenir la confiance du public dans l'efficacité du processus tout en respectant la confidentialité demandée ou jugée appropriée par le plaignant. Aucun plaignant ne sera mis en situation de vulnérabilité du fait du dépôt de sa plainte.

1.5. Dialogue

La procédure se focalisera sur le dialogue entre le maître d'œuvre du projet et les parties prenantes/plaignants avec le but d'aboutir à des solutions à l'amiable pour les plaintes à résoudre.

1.6. Conformité aux droits humains

La procédure permettra de s'assurer que les résultats et les actions correctives sont en accord avec les droits humains internationalement reconnus et les lois et règlements nationaux applicables.

1.7. Apprentissage permanent

L'efficacité de cette procédure sera mesurable et les leçons apprises des plaintes seront passées en revue pour identifier les changements systémiques nécessaires.

II. TYPES DE PLAINTES ET CONFLITS À TRAITER

Dans la pratique, les plaintes et conflits qui apparaissent généralement au cours de la mise en œuvre d'un programme de réinstallation et d'indemnisation peuvent être les suivants :

- Erreurs dans l'identification et l'évaluation des biens ;
- Désaccord sur les limites de parcelles, soit entre la personne affectée et l'agence de mise en œuvre de la réinstallation/compensation, ou entre deux voisins ;
- Conflit sur la propriété d'un bien (deux personnes affectées, ou plus, déclarent être le propriétaire d'un seul bien) ;
- Désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- Successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts de propriété d'un bien donné ;
- Désaccord sur les mesures de réinstallation, par exemple sur l'emplacement du nouveau site, sur le type d'habitat proposé ou sur les caractéristiques de la parcelle de réinstallation ;
- la non prise en compte de certains aspects sociaux aux nombres des mesures de réinstallation sur les parcelles aménagées

- Conflit sur la propriété d'une entreprise ou activité commerciale (par exemple, le propriétaire du fonds et l'exploitant sont des personnes différentes, ce qui donne lieu à des conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- Les plaintes inhérentes aux travaux des entreprises ;
- Les plaintes liées au respect des us et des coutumes ;
- Les plaintes liées à toute action du projet pendant les phases de construction et de fonctionnement du projet.

III. FORMULATION DES PLAINTES

Afin de garantir l'accès au mécanisme des plaintes à l'ensemble des populations affectées par le projet, le système de traitement des plaintes prévoit différentes voies et moyens pour la formulation des plaintes. Ces plaintes peuvent être adressées à PAVAL ou aux comités villageois ou aux comités de suivi par les voies suivantes :

- Formulaire de plainte ;
- Lettre adressée aux comités villageois, comités de suivi de la mise en œuvre du PAR (CSMO/PAR) ou à l'UGP du PAVAL ;
- Plainte verbale ;
- Plainte via le chef de village ou chef de terre ;
- Appel téléphonique.

Quelle que soit la voie choisie, la personne recevant la plainte devra assister le plaignant dans la formulation de la plainte. Les plaintes devront être enregistrées et documentées.

IV. CLASSEMENT DES PLAINTES EN FONCTION DES NIVEAUX DE RISQUES

En fonction de l'incidence possible des plaintes sur la mise en œuvre du projet, trois (03) niveaux de risques ont été identifiés et sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 1 : Critères de classement du niveau de risques des plaintes

Classement de la plainte en fonction du risque	Critères
Haut	- Haut potentiel d'un effet grave sur les moyens de subsistance, la santé ou la sécurité du plaignant ou d'une communauté. - Haut potentiel de mener à une résistance des parties prenantes vis-à-vis du projet. - Haut potentiel d'atteinte à la réputation de la cellule d'exécution et/ou sécurité de ses membres.
Sérieux	- Possibilité d'un effet grave sur les moyens de subsistance, la santé ou la sécurité du plaignant ou d'une communauté. - Possibilité de mener à une résistance des parties prenantes vis-à-vis du projet. - Possibilité d'atteinte à la réputation de la cellule d'exécution et/ou sécurité de ses membres.
Faible	- Possibilité limitée d'un effet grave sur les moyens de subsistance, la santé ou la sécurité du plaignant ou d'une communauté. - Possibilité limitée de mener à une résistance des parties prenantes vis-à-vis du projet.

	- Possibilité limitée d'atteinte à la réputation de la cellule d'exécution et/ou sécurité de ses membres.
--	---

V. 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

5.1 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 :

- (iii) 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
- (iv) 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 survivants ;
- 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.

5.2 Portée du MGP

5.2.1 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'exploitation, Abus et Harcèlement Sexuels ;
- Des actes de Violence Contre les Enfants ;
- Sur le genre ;
- Le recrutement ;
- Le traitement du personnel ;
- D'un déficit d'information sur les activités du projet ;
- etc.

5.2.2 Typologie des plaintes

Les types de plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes du projet. 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 2: Typologie et sources de plaintes

Plaintes	Sources/Causes
Plaintes liées au processus de ciblage	✓ 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 ⁴	✓ Cas d'inclusion ou d'exclusion d'un PAP. ✓ 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	☐ Cas d'inclusion ou d'exclusion ; ☐ Cas de mauvais positionnement. ☐ Cas d'attribution non satisfaisante ; ☐ Cas de non-respect des critères et des conditions d'attribution des parcelles ; ☐ Cas d'inclusion ou de conflit lié à l'occupation des parcelles ; ☐

⁴ 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°2012263/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

	Cas de non-respect des cahiers de charges pour l'exploitation des parcelles ; ☐ Cas de fraudes constatés, etc.
Plaintes liées au paiement des compensations dues aux bénéficiaires	✓ Ménage qui ne se trouve pas sur la liste de paiements ; ✓ Montant reçu ne correspondant pas au montant de l'accord de négociation.

Plaintes	Sources/Causes
Plaintes liées aux activités de formations	✓ Critères de choix des participants non pertinents ou participative ; ✓ 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	✓ Nuisance sonore, olfactive ; ✓ Pollution atmosphérique (émissions de poussières), des eaux et sols ; ✓ Production et déversement 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...). ✓ Cohabitation avec les ouvriers ayant des comportements répréhensibles.
Plaintes liées à la prestation de consultant/d'expertise	✓ 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 peuvent porter sur :	✓ 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 ; ✓ Exploitation des enfants dans les activités agricoles
--	---

Plaintes	Sources/Causes
	☐ 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 : PAVAL 2022,

5.2.3 Validité d'une plainte

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

5.2.4 Usagers du mécanisme/qualité du plaignant

Les personnes susceptibles d'exprimer des griefs ou réclamations dans le cadre de l'exécution du projet PAVAL 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.

5.3 Principes fondamentaux du MGP

Pour être utilisé efficacement le MGP doit reposer sur un traitement efficace des plaintes et s'appuyer sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats. Les Critères d'**efficacité** stipulent que le mécanisme de règlement des plaintes au niveau opérationnel doit être **légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits**, fondé sur le **dialogue** et constitué **une source d'enseignement**.

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 3 : Principes fondamentaux du MGP.

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Participation	- 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'utilisateurs, 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 et aux VBG.	% des parties prenantes impliquées dans l'ensemble du processus
Sécurité/confidentialité	- protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire ; - assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles (EAHS, corruption, VBG) ; - limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles.	% de dénonciations réelles suivi de preuves
Présentation de toutes les options aux plaignants	☐ 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	- 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 retrouvent dans le MGP
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée	- 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 les plus marginalisées ou vulnérables.	variété des sources des plaintes : % physique ; % courrier transmis via internet ; % de plaintes éligibles
Impartialité /objectivité/ neutralité	- 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	- 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 :	- 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
Approche centrée sur les survivantes et survivantes de EAHS	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 survivante) sont des principes fondamentaux de cette approche.	% de plaintes de EAHS reçues référées vers les services

VI. 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 les 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 COPIL⁵.(car cela ne fait pas parti du protocole signé avec la DGFOMR.)

6.1 Différents niveaux de résolution des plaintes

En vue d'assurer une gestion de proximité des plaintes, le MGP s'appuiera sur un organigramme à trois (03) niveaux à savoir : le comité de base (village ou secteur), le niveau intermédiaire (communal) 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. Mais la plainte enregistrée sera traitée en commençant par le niveau village ou secteur de provenance, puis les autres niveaux éventuellement au cas où une solution n'est pas trouvée. La plainte est enregistrée par le point focal du MGP 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 par le responsable chargé de la réception des plaintes des différents niveaux de gestion du MGP.

La gestion d'une plainte se fera donc de façon graduelle, c'est-à-dire, du niveau de base (village ou secteur) au niveau communal et enfin au niveau national. Cette gestion graduelle est fonction du classement de la plainte et du résultat du traitement au niveau précédent. Pour ce dernier cas, quand une plainte ne trouve pas de solution à un niveau de base, elle est envoyée au niveau supérieur immédiat pour un traitement ultérieur et ainsi de suite jusqu'au niveau national.

6.2 Acteurs du MGP du PAVAL

Les acteurs impliqués dans le MGP sont composés de toutes les personnes physiques ou morales directement ou indirectement affectées par le projet PAVAL (les bénéficiaires, les prestataires

⁵ 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 !

de services, les administrations, etc.). La mise en place de chaque niveau de traitement des plaintes sera appuyée par les autorités communales de Douna et l'UGP du PAVAL. La composition des membres de chaque structure sera basée sur la représentativité de toutes les sensibilités locales.

6.3 Composition et rôles des membres des organes du MGP

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 des lieux d'enregistrement et de traitement des plaintes qui sont basés au niveau des villages et de la commune de Douna concernée par les travaux du Projet. Des Comités Villageois de Gestion de Plaintes (CVGP) seront mis en place au niveau desdits villages. Le processus consiste pour chaque comité 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 CVGP 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 08⁶ membres tout au plus :

- Chef de village, Président du CVGP ;
- Président CVD (secrétaire du CVGP) ;
- Secrétaire CVD ;
- Propriétaire terrien ;
- 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 d'une structure communale dénommée comité de suivi de la mise en œuvre du PAR (CSMO/PAR) qui a été mise en place présidée par le Préfet du Département de Douna. Il se chargera de la gestion de toutes les plaintes liées à la mise en œuvre du projet 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 Préfet du département qui est secondé par le Maire de la commune de Douna, Ce Comité mis en place a été formalisé par la prise d'un arrêté départemental.

Il est composé⁷ de tout au plus 27 Membres comme suit :

Président : le Préfet du département

Vice-président : le Maire de la commune

Secrétariat : deux représentants de l'UGP/PAVAL

Membres :

- Un représentant de la préfecture ;
- Deux représentants de la mairie ;
- Le chef de service départemental de l'agriculture ;
- Le commissaire de police de district ;
- Le chef de service de l'environnement de l'économie verte et du changement climatique ;
- 1 Représentant du service social communal ;

⁶ Avec au moins deux femmes

⁷ Composition non figée et à adapter selon les circonstances du terrain

- Huit (08) représentants des personnes affectées (PAR) par le projet ;
- Quatre (04) autorités coutumières concernées sur l'emprise du projet ;
- Quatre (04) conseils villageois de développement (CVD) concernés par l'emprise des du projet.

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 quatre membres 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 le Président et deux (2) membres du CSMO/PAR, 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 personne ressource nécessaire pour résoudre le problème. Les Membres de cette structure sont donc :

- Quatre (04) représentants du projet (Chargé de projet, Experts sauvegardes environnementale ; expert en communication, Expert Genre et nutrition) ;
- Deux (02) représentant du comité communal de gestion des plaintes
- Un (1) membre désigné par l'organisation représentative des PAP sur le site ;
- Un (1) représentant des Services Techniques Déconcentrés (STD) ;
- Un (1) du ministère l'agriculture.

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

Tableau : synthèse du dispositif organisationnel du MGP

Niveaux	Organe	Composition	Rôles/responsabilités
Niveau1 : Village/Secteur	CVGP	8 membres	- Recevoir les plaintes des PAP - Traiter les plaintes - Transférer les plaintes n'ayant pas abouti pour l'instance communale
Niveau 2 : Commune	CSMO/PAR	27 membres	- Recevoir les plaintes - Traiter les plaintes - Transférer les plaintes n'ayant pas abouti pour l'instance UGP
Niveau 3 : UGP	PAVAL	9 membres	- Recevoir les plaintes - Traiter les plaintes - Archiver les plaintes

VII. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES

7.1 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 locales disponibles à l'UGP de Douana, 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 donnera des orientations aux 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 4: Coordonnées de l'institution et des personnes de références

Lieux	Adresses
PAVAL (situation géographique et adresses)	Siège de Douna, Province de la Léraba, Région des Cascades Bureau liaison Ouagadougou-Burkina Faso 11 BP 866 CMS Ouagadougou. 11, Tél : (+226) 25 36 14 12 -Email : pavalleraba@gmail.com
Contact Coordonnateur du PAVAl	Silamane KABORE E-mail : silamane_kabore@yahoo.fr Tel : 70393014
Contact spécialiste des sauvegardes environnementales	Nayélé Moïse MEDAH nmedah@yahoo.fr Tél : 70235759/78065277
Contact Expert Genre et Nutrition	-
Contact Expert en communication	-

Source : PAVAl – Décembre 2022

7.2 Réception et enregistrement des plaintes/réclamations

7.2.1 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 communal (CSMO/PAR) 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 par le secrétaire du CVGP qui signe l'accusé de réception et l'enregistre. 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 tous les

membres 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.

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, VBG etc.) reçues au niveau du comité de base sont, 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. Ensuite, 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.

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

a) Au niveau du Comité de base

Une fois la plainte enregistrée, le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte dans un délai de 72 heures. 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 CSMO/PAR qui est l'instance communale.

- **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.

- **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 supérieur c'est-à-dire au niveau communal. 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 PAVAL. 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 communal

Le CSMO/PAR 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 à compter de la date de l'enregistrement, la plainte est clôturée à ce niveau mais enregistrée et notifiée à l'UGP. Le CSMO/PAR 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 BAD 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 CSMO/PAR 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 à compter de la date de l'enregistrement. L'UGP peut renvoyer la plainte au niveau du CSMO/PAR 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 VBG, la réception d'une telle plainte se fait 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 font partie intégrante, tout en tenant compte de son caractère d'hypersensibilité. Le comité chargé de l'enquête est constitué de 4 membres dont 2 de l'ONG prestataire de services VBG, 1 du PAVAL et une personne ressources coptée par le service de l'action social.

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.

7.3 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 indemnités si nécessaires, soit pour répondre devant tout autre recours engagé par un plaignant avec qui ni le comité de base, ni le CSMO/PAR 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/la plaignant(e), si elle s'avère nécessaire et en accord avec le/la survivante. L'auteur est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e ait 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).

7.4 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.

7.2. Procédure de gestion des plaintes

Les principales étapes de gestion des plaintes sont les suivantes:

- 1) Introduction, réception et enregistrement des plaintes : Réception des plaintes et enregistrement
- 2) Tri et traitement des plaintes : Ce tri se fait par le secrétaire du comité
- 3) Examen et enquête pour la vérification/ Le président de l'instance du MGP met une commission d'enquête pour recueillir suffisamment d'informations autour de la plainte formulée.
- 4) Proposition des réponses et prise de mesure : Des propositions de solutions sont identifiées par la structure de gestion des plaintes et des mesures adéquates sont prises
- 5) Transmission au niveau supérieur ou Procédure d'appel : En cas de non-satisfaction la plainte est transférée au niveau supérieur ou le plaignant est invité à amorcer la procédure d'appel
- 6) Résolution de la plainte : Une fois la plainte traitée et une solution trouvée, la structure procède à la clôture et à l'archivage de la plainte.
- 7) Rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte : Un rapport de suivi de la mise en œuvre du MGP est établi par l'UGP du PAVAL sur la base des documents issus des différentes structures chargées du traitement des plaintes liées aux activités du projet.

VIII. METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MGP

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

- (i) la communication et vulgarisation des outils et procédures,
- (ii) le renforcement des capacités des acteurs,
- (iii) le suivi - évaluation de la mise en œuvre du MGP,
- (iv) le budget de mise en œuvre.

8.1 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 dans 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 PAVAL 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) les crieurs publics, (vi) et d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés. On peut citer les dépliants, les émissions radios locales en langues locales, les émissions télé, les crieurs publics, etc.), les personnes ressources (chefs traditionnels, autorités religieuses, associations de femmes, de jeunes, etc.)

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

8.2 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 sa mise en œuvre (l'enregistrement et traitement des réclamations).

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

8.3 Suivi - évaluation du MGP

Le suivi des réclamations et plaintes est assuré directement par les Spécialistes de sauvegarde E&S du projet en étroite collaboration avec les autres acteurs du PAVAL 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 PAVAL veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes. Ainsi, une attention toute particulière sera mise sur les réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le suivi et évaluation interne est assuré par l'UGP et un rapport sur la mise en œuvre du MGP est établi à chaque trimestre et ce durant le cycle de vie du projet. 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 réfères aux services de prise en charge ;
- Nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGP.

Le budget prévisionnel pour cette activité de suivi évaluation de la mise en œuvre du MGP est estimé à cinq millions (5000 000) de francs CFA.

Tableau 5 : Plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes du PAVAL

N°	Activités	Objectifs	Tâches	Résultats attendus	Indicateurs Objectivement vérifiables (IOV)	Responsable
1	Elaboration du mécanisme de gestion des plaintes	Minimiser les conflits et conséquences socioéconomiques liées au projet	Collecter des données Réaliser des consultations des acteurs Elaborer un rapport Valider le rapport de MGP	Le rapport MGP est disponible	Le PV de validation du rapport MGP	Experts sauvegardes environnementales et sociales Expert genre
2	Faire la cartographie des VBG	Etat des lieux des cas de VBG dans la commune	Collecter des données Réaliser des consultations des acteurs	Une situation des VBG est connue et catégorisée	Un diagramme des VBG de la commune Rapport de cartographie des VBG	Experts sauvegardes environnementale et sociale Expert genre
3	Diffusion et vulgarisation du MGP	Faire connaître le MGP du projet aux acteurs du projet	Utilisation des canaux traditionnels et modernes de communications	Les acteurs maîtrisent le MGP	Rapport de vulgarisation du MGP	Experts sauvegardes environnementales et sociales Expert genre
4	Mise en place de différents organes	Opérationnaliser le MGP	Mettre en place les 3 organes du MGP Former les structures du MGP	Les membres des structures du MGP sont formés	Rapport de mise en place des structures du MGP	Experts sauvegardes environnementales et sociales Expert genre
5	Renforcement des capacités de l'équipe du PAVAL sur le MGP	Maîtrise du MGP par les membres du PAVAL	Formation sur les procédures de gestion des plaintes	Les membres de l'UGP maîtrisent tous le processus du MGP	Le rapport de formation	Experts sauvegardes environnementales et sociales Expert genre
6	Renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes	Former les structures chargées de la gestion des plaintes	Formation sur les procédures de gestion des plaintes	Les membres des structures chargées des MGP maîtrisent tous le processus	Le rapport de formation	Experts sauvegardes environnementales et sociales Expert genre

7	Equipement des comités de gestion des plaintes	Doter les structures en moyens de travail	Equiper en matériels et logistiques les structures chargées des MGP	Les structures sont fonctionnelles	Les PV de livraison du matériel	Experts sauvegardes environnementales et sociales Expert genre
8	Suivi /évaluation /capitalisation	Un système de suivi-évaluation est mis en place	Collecte des données MGP	Le système de suivi-évaluation est fonctionnelle	Rapports d'activités	Experts sauvegardes environnementales et sociales Expert genre

8.4 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) ;
- Mise en place des différents organes ;
- diffusion et vulgarisation du MGP ;
- Equipement des comités de gestion des plaintes ;
- suivi /évaluation
- Etc.

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.

Tableau 6 : Budget de mise en œuvre du MGP

Désignation	Unité	Nombre/Quantité	Coût unitaire	Montant
Elaboration du mécanisme de gestion des plaintes	Rapport	1	0	0
Faire la cartographie des VBG	Rapport	1	2 000 000	2 000 000
Diffusion et vulgarisation du MGP	kit	1	5 000 000	5 000 000
Mise en place de différent organes	kit	10	500000	5 000 000
Renforcement des capacités de l'équipe du PAVAl sur le MGP	Fft	1	1 500 000	1 500 000
Renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes	Fft	1	3 000 000	3 000 000
Equipement des comités de gestion des plaintes (9 comités villageois ; 1 comité communale et l'UGP)	an	5	2000 000	10 000 000
Suivi /évaluation /capitalisation	Fft	1	5 000 000	5 000 000
TOTAL				31 500 000

IX. 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, formations des acteurs
- L'absence/insuffisance 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 nationales et aux recommandations de la Banque Africaine de Développement, 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 PAVAL. Ce document est en adéquation avec les exigences de sauvegardes environnementale et Sociale de la BAD.

Il donne l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le PAVAL 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 PAVAL.

BIBLIOGRAPHIE

Agence Française de Développement (AFD)	2018	BOÎTE À OUTILS GENRE Diligences environnementales et sociales, version finale, 123 pages ; p.61
Projet d'Appui à l'Enseignement Supérieur (PAES),	2019	Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 32 pages
Projet de bonne gouvernance dans le secteur minier comme facteur de croissance (PROMINE),	2017	Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 13 pages
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
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
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
MESRI	2018	Cadre de gestion environnementale et sociale du Projet d'Appui à l'enseignement Supérieur (PAES) 84 pages ; P. 55 à 57
MESRSI	2018	Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) du Projet d'Appui à l'enseignement Supérieur (PAES), 84 pages ; P. 79
Agence Française de Développement (AFD),	2018	BOÎTE À OUTILS GENRE Diligences environnementales et sociales, version finale, 123 pages ; P. 61
Projet Sectoriel Eau en milieu Urbain (PSEU).		Mécanisme de gestion des plaintes du PSEA, P 1 à 5

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 PAVAL. 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 PAVAL?

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 PAVAL. 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 ☐

Aggression 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 ☐

Annexe 4 : Formulaire de consentement

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- Veuillez 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. Veuillez 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 conservez 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

(ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) a moins de 18 ans)

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 agréés 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 PAVAL		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 : PAVAL****Objectif de Développement du Projet :****Date de Mise en Œuvre : Octobre 2020****Date de Clôture : Octobre 2024**

Activités	Quantité	Cout unitaire	Montant	Echéances
ACTIVITE 1 : Elaboration du mécanisme de gestion des plaintes	1	0	0	An1
ACTIVITE 2 : Faire la cartographie des VBG	1	2 000 000	2 000 000	An2
ACTIVITE 3 : diffusion et vulgarisation du MGP	1	5 000 000	5 000 000	An 2
Activité : Mise en place de différent organes	10	500000	5000000	An2
ACTIVITE 4 : renforcement des capacités de l'équipe du PAVAL sur le MGP	1	1 500 000	1 500 000	An3
ACTIVITE 5 : renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes	1	3 000 000	3 000 000	An3
ACTIVITE 6 : Equipement des comités de gestion des plaintes	5	2 000 000	10 000 000	An3 et An4
ACTIVITE 7 : suivi /évaluation /capitalisation	1	5 000 000	5 000 000	An4
Cout Total			31 500 000	

Annexe 7 : Mécanisme de gestion des plaintes pour la mise en œuvre du PAR du PAVAL

