

**MINISTERE DE LA CONSTRUCTION
DE LA PATRIE**

.....
SECRETARIAT GENERAL

BURKINA FASO



*La Patrie ou la Mort,
nous Vaincrons*

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

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

Janvier 2026

TABLE DES MATIERES

I. DEFINITION DES CONCEPTS ET TERMINOLOGIE.....	4
II. INTRODUCTION.....	8
III. DESCRIPTION DU PROJET	9
3.1. Objectif de développement.....	9
3.2. Composantes et principales activités du PMDUVS	9
3.3. Bénéficiaires du projet.....	10
IV. OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	11
V. PRINCIPES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	12
VI. PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES.....	13
6.1. Types de plaintes	13
6.1.1. <i>Plaintes ordinaires ou non-sensibles</i>	13
6.1.2. <i>Plaintes sensibles</i>	14
6.2. Modalités d'organisation et de fonctionnement du mécanisme	14
6.2.1. <i>Structures organisationnelles</i>	14
6.2.1.1. Structures au niveau secteurs.....	14
6.2.1.2. Structures au niveau Commune / Arrondissement	15
6.2.1.3. Structure au niveau national (UGP)	16
6.2.2. <i>Acteurs et leurs rôles</i>	16
6.2.2.1. Comité Local de Secteur de commune (CLS).....	16
6.2.2.2. Comité communal (ou d'arrondissement) de gestion des plaintes	17
6.2.2.3. Comité de gestion des plaintes au niveau de l'UGP.....	18
6.3. Procédures de gestion des plaintes	21
6.3.1. Procédures de gestion des plaintes non sensibles	21
6.3.1.2. <i>Réception et enregistrement des réclamations/plaintes</i>	22
6.3.1.3. <i>Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse</i>	23
6.3.1.4. <i>Règlement et clôture des plaintes</i>	25
6.3.1.5. <i>Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage</i>	25
6.3.2. Procédures de gestion des plaintes sensibles	25
VII. PLAN D'ACTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	28
VIII. OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	30
IX. DISPOSITIF DE SUIVI-EVALUATION DU mgp.....	31
9.1. Dispositif de suivi.....	31
9.2. Dispositif d'évaluation	32
X. CONCLUSION	33
XI. BIBLIOGRAPHIE	34
XII. ANNEXE.....	35

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Composantes et activités du projet	9
Tableau 2: Principe directeur du MGP	12
Tableau 3: Composition du comité communal (ou d'arrondissement) de gestion des plaintes	17
Tableau 4: Coordonnées des institutions et personnes de références	21
Tableau 5: Actions clés du Plan d'action du Mécanisme de Gestion des Plaintes	28
Tableau 6: Budget global du MGP	30
Tableau 7: Mise en place et formation des Comités de Gestion des Plaintes (COGEP) dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) à Bobo-Dioulasso.	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 8: Mise en place et formation des Comités de Gestion des Plaintes (COGEP) dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) à Kaya.....	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 9: Mise en place et formation des Comités de Gestion des Plaintes (COGEP) dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) à Ouahigouya.	Erreur ! Signet non défini.

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Diagramme de flux du mécanisme de gestion des griefs.....	20
---	----

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Procès-verbal de mise en place des Comités Locaux de Secteur de gestion des plaintes....	35
Annexe 2 : Procès-verbal de mise en place des comités communaux et d'arrondissement de gestion des plaintes	36
Annexe 3 : Formulaire d'enregistrement des plaintes (secteur, commune/arrondissement)	37
Annexe 4 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE partie 1 (Fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)	38
Annexe 5 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE partie 2 (fiche de consentement et de description des faits).....	39
Annexe 6 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS/VCE (pour la structure faisant l'examen de la plainte).....	41
Annexe 7 : Procès-verbal de conciliation	42
Annexe 8 : Fiche de suivi des plaintes.....	43
Annexe 9 : Registre des plaintes.....	44
Annexe 10 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes	45
Annexe 11 : Fiche de clôture des plaintes.....	46
Annexe 12 : Plan de rédaction du rapport trimestriel de gestion des plaintes	47
Annexe 13 : Mise en place et formation des Comités de Gestion des Plaintes (COGEP) dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	Erreur ! Signet non défini.

SIGLE ET ABREVIATION

CCGP	: Comité Communal de Gestion des Plaintes
CGES	: Cadre de Gestion Environnemental et Social
CLS	: Comité Local de Secteur
CPR	: Cadre de Politique de Réinstallation
CVD	: Conseil Villageois de Développement
EAS	: Exploitation et Abus Sexuel
EDI	: Elève Déplacé Interne
EPI	: Equipements de Protection Individuel
ES	: Environnementale et Sociale
FDS	: Forces de Défenses et de Sécurité
HS	: Harcèlement Sexuel
IST	: Infections Sexuellement Transmissibles
MEFP	: Ministère de l'Economie, des Finances et de la Prospective
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MID	Ministère des Infrastructures et du Désenclavement
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OSC	: Organisation de la Société Civile
PAP	: Personne Affectée par le Projet
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation
PDI	: Personnes Déplacées Internes
PGED	: Plan de Gestion des Déchets
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PHSS	: Plan Hygiène Santé Sécurité
PGMO	: Procédures de Gestion de la Main d'œuvre
PMDUVS	: Projet de Mobilité et de Développement Urbain des Villes Secondaires
PUDTR	: Projet d'Urgence de Développement Territorial et de Résilience
PV	: Procès-Verbal
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG	: Violence Basée sur le Genre
VCE	: Violence Contre les Enfants
VIH	: Virus de l'Immunodéficience Humaine

I. DEFINITION DES CONCEPTS ET TERMINOLOGIE

Les définitions ci-après sont utiles à la compréhension du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Elles sont empruntées de projets, notamment le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) et de Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) du Projet de Mobilité et de Développement Urbain des Villes Secondaires (PMDUVS) au Burkina Faso, le document « Mécanisme de Gestion des Plaintes » du Projet d'Urgence de Développement Territorial et de Résilience (PUDTR), du Projet de renforcement de la résilience climatique (HYDROMET) et du Projet Corridor Economique Lomé-Ouagadougou-Niamey (PCE-LON).

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

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

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

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

Consentement : Fait référence à l'approbation ou à l'assentiment donné volontairement et librement, après mûre réflexion. Pour donner leur consentement, les individus doivent avoir accès à tous informations pertinentes au moment où ils donnent leur consentement, et ils doivent être capables de d'évaluer et de comprendre les conséquences de toute action. Ils doivent être conscients et ont le pouvoir d'exercer leur droit refuser de s'engager dans une action, et ils ne doivent pas se sentir contraint par des considérations financières, la force ou menaces. Un

mineur (personne de moins de 18 ans) est considéré comme n'étant pas en mesure de fournir un consentement éclairé. Par conséquent, dans le cadre de ce projet, tout accord à une activité sexuelle par une personne de moins de 18 ans sera considéré comme non consentant, même dans les pays où la législation nationale permet les relations sexuelles à un âge inférieur à 18 ans. En cas d'exploitation sexuelle et abus (EAS) et harcèlement sexuel (HS), obtenir le consentement signifie obtenir la permission des survivant(e)s avant de partager des informations à leur sujet avec d'autres, comme les services de prise en charge. (*Projet Corridor Economique Lomé-Ouagadougou-Niamey (PCE-LON), 2022*)

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 ».

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

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

Parties prenantes : Aux fins de la NES 10, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées). L'expression « **parties touchées par le projet** » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales. L'expression « **autres parties concernées** » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

Personnes Affectées par le Projet (PAP) : Peuvent être considérées comme des personnes touchées, les personnes qui : a) ont des droits légaux formels sur les terres ou biens visés ; b) n'ont pas de droits légaux formels sur les terres ou les biens visés, mais ont des revendications sur ces terres ou ces biens qui sont ou pourraient être reconnus en vertu du droit national ; c) n'ont aucun droit légal ni de revendications légitimes sur les terres ou les biens qu'elles occupent ou qu'elles utilisent (*NES n° 5, paragraphe n° 10*).

Personnes défavorisées ou vulnérables : Des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un Projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière. (*NES 10 CES-/Banque mondiale, page 19, note de bas de page 28*).

Plainte clôturée : Une plainte qui a été reçue et pour laquelle aucune action supplémentaire n'est nécessaire (dont les solutions proposées ont été mises en œuvre) (*Projet de développement des parcs solaires en Afrique subsaharienne-Phase 1, 2021*).

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

Plainte ou grief : Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les Personnes Affectées par le Projet (PAP) et /ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet. . (*Projet Electrification Rurale de la dorsale nord (PER-DN, 2021)*). Dans le cadre du Projet de Mobilité et de Développement Urbains des Villes Secondaires (PMDUVS), les plaintes regroupent les préoccupations, les doléances, les réclamations, les suggestions, les besoins exprimés par les parties prenantes.

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

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

Réclamation : C'est l'expression d'une insatisfaction qui comprend de manière explicite ou implicite une demande d'action de la part d'un plaignant. Cette action réclamée de manière plus ou moins explicite peut être une réparation du préjudice subi et / ou une action correctrice (*Projet de développement des parcs solaires en Afrique subsaharienne-Phase 1, 2021*).

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

Rétroactivité ou le retour opportun de l'information (feedback) : Expression d'une préoccupation, positive ou négative qui apporte des indications utiles sur les perceptions des parties prenantes par rapport à la mise en œuvre des activités d'un projet. Elle traduit les demandes ou exigences de clarifications, de vérifications ou manifestations des préoccupations des parties prenantes par rapport à l'exécution des activités les concernant. C'est un outil de participation et d'engagement citoyen des parties prenantes qui permet de mesurer le niveau de conformité de l'exécution des mesures convenues (*Projet Electrification Rurale de la dorsale nord (PER-DN, 2021)*).

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

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

Violences sexuelles : toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace, sur une femme ou une fille. (*LOI N° 061-2015/CNT portant prévention, répression et réparation des violences à l'égard des femmes et des filles et prise en charge des victimes*).

II. INTRODUCTION

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

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

Conformément aux Normes Environnementales et Sociales (NES) du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, le projet a fait l'objet d'une évaluation environnementale notamment le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR). Ainsi, des mesures d'atténuation et/ou de renforcement des effets environnementaux et sociaux, sont mises en place pour prévenir et gérer les risques environnementaux et sociaux potentiels du projet pendant sa mise en œuvre. Il est possible que des plaintes soient exprimées par certains bénéficiaires concernant l'application de ces mesures, et si des dispositions ne sont pas prises, cela pourrait entraîner des conflits sociaux. Par conséquent, l'élaboration d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes est nécessaire pour permettre un recours et un règlement des plaintes. En effet, le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) constitue une exigence du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES).

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

III. DESCRIPTION DU PROJET

3.1. Objectif de développement

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

3.2. Composantes et principales activités du PMDUVS

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

Tableau 1 : Composantes et activités du projet

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

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

Source : PMDUVS, 2023

3.3. Bénéficiaires du projet

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

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

IV. OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un outil qui permet dans le cadre de la planification, la mise en œuvre et le suivi des activités du projet, de renforcer (i) la responsabilisation du projet quant au respect de l'équité et de la justice ; (ii) la participation de toutes les parties prenantes et particulièrement des bénéficiaires directs et (iii) la transparence comme principe et valeur de référence. Ainsi, l'objectif global du présent mécanisme de gestion des plaintes est de s'assurer que les préoccupations, plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions venant des communautés ou autres parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du projet soient promptement reçues, enregistrées, analysées et traitées. Cela permettra de détecter les causes et de prendre des actions correctives et/ou préventives afin d'éviter leur aggravation.

V. PRINCIPES DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

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

Tableau 2: Principe directeur du MGP

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

Source : PMDUVS, 2023

VI. PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

6.1. Types de plaintes

Il s'agit pour les plaintes et réclamations liées aux activités du Projet comme :

- plaintes liées au processus de préparation et de mise en œuvre du Projet ;
- plaintes liées au droit de propriété ;
- plaintes liées à la perte ou l'affectation de biens physiques ;
- cas de corruption ;
- plaintes liées aux violences basées sur le genre et les violences contre les enfants.

Ces plaintes peuvent être regroupées en deux catégories :

6.1.1. *Plaintes ordinaires ou non-sensibles*

❖ *Plaintes liées au processus :*

- omissions de biens et/ou patrimoines lors de l'opération de recensement des personnes et des biens ;
- erreurs sur les identités des personnes affectées par le projet lors de l'inventaire des biens ;
- sous-évaluation des biens perdus ;
- absence de consensus sur les barèmes pour l'évaluation des indemnisations ;
- conditions de réinstallation (cas de sites inappropriés, de non-respect des mesures de réinstallation, etc.) ;
- conditions d'acquisition des différents sites (sites non sécurisés, sites grevés de charge c'est à-dire don, hypothèque, location, etc.) devant abriter les infrastructures dédiées aux activités du Projet ;
- mauvaise implantation géographique des sites dédiés aux activités (site situé dans une forêt classée ou situé à proximité d'un site sacré) ;
- procédures liées à la passation des marchés ;
- contestation sur la propriété (ou limites) des sites des activités ;
- incidence négative des activités sur la santé et la sécurité des personnes (en particulier des personnes vulnérables, personnes âgées ou à mobilité réduite, etc.) ;
- non satisfaction liée à la mise en œuvre globale des activités du Projet.

❖ *Plaintes liées au droit de propriété :* Ces plaintes concernent :

- les problèmes de succession en termes d'héritage ;
- les cas de divorces ;
- l'appropriation d'un bien commun (infrastructures publiques par exemple) ;
- l'appropriation d'un capital de production mis en place par plusieurs personnes (terres familiales par exemple).

❖ *Plaintes liées à la perte ou la dégradation de biens physiques ou de l'environnement*

- la perte ou la dégradation de biens physiques (terrains, arbres fruitiers productifs ou non, cultures, patrimoines culturels et cultuels (église, mosquée, temple) ;
- bâtiments et infrastructures comme les maisons, les hangars, les latrines, les clôtures, les kiosques, etc.) ;

- la perte de sources de revenus liées à diverses perturbations ;
- l'utilisation concurrente des points d'eau dans les sites abritant les activités du projet;
- les inconvénients (mauvaises odeurs, bruit, rejets liquides, etc.) créés aux riverains des sites des activités du Projet ;
- le non-respect par les ouvriers ou les entrepreneurs de l'entreprise en charge des travaux des normes et valeurs socio-culturelles (us et coutumes, religion) des zones d'implantation des activités du Projet.

6.1.2. *Plaintes sensibles*

Les plaintes sensibles pourront être catégorisées en deux (2) groupes : les plaintes EAS/HS, c'est-à-dire plaintes en lien avec les exploitations et abus sexuels et les harcèlements sexuels et plaintes sensibles non EAS/HS, c'est-à-dire toutes les autres plaintes sensibles sans lien avec les exploitations et abus sexuels et les harcèlements sexuels.

❖ *Plaintes EAS/HS*

- le viol ;
- l'abus sexuel ;
- l'agression Sexuelle ;
- le harcèlement sexuel ;
- Les faveurs sexuelles.

❖ *Plaintes sensibles non EAS/HS*

- la privation de ressources, d'opportunités ou de services ;
- l'agression émotionnelle/psychologique/affective ;
- l'abus de pouvoir ;
- le non-paiement des salaires et autres indemnités ;
- la discrimination ;
- les cas de corruption, de concussion et de fraude ;
- l'emploi des mineurs sur les chantiers ou dans les entreprises (personnels de chantier).

Le MGP prévoit une procédure spécifique pour la gestion de ce type de plaintes.

6.2. Modalités d'organisation et de fonctionnement du mécanisme

6.2.1. *Structures organisationnelles*

Le MGP est organisé en trois niveaux de gestion de plaintes. Nous avons le :

- niveau secteur ;
- niveau Communal/arrondissement;
- niveau UGP

6.2.1.1. Structures au niveau secteurs

Pour ce qui est de ce premier niveau de gestion des plaintes, il s'agit des Comités Locaux de Secteur (CLS). Chaque secteur d'intervention du projet aura en son sein un comité de gestion des plaintes. Dans les secteurs où ce comité existe, ses capacités seront évaluées et renforcées au besoin afin de remplir efficacement ses missions. Toutefois, dans les secteurs où ce comité n'existe pas, comme c'est le cas dans les communes de Bobo-Dioulasso, Kaya et Ouahigouya,

il sera constitué, installé et outillé conséquemment pour remplir pleinement sa mission. En effet, dans les arrondissements de la commune de Bobo, il existe des comités de développement des secteurs (CDS) ; à Ouahigouya, il y a des comités de veille environnementale dans les secteurs de la commune. A Kaya, il est fait souvent recours aux anciens conseillers dans les secteurs. Cette diversité de situations appelle à une approche globale de mise en place du MGP dans les trois (3) communes.

Le CLS interagit avec d'autres personnes ressources qui jouent un rôle important dans la chaîne de gestion des plaintes au niveau du secteur communal. Il s'agit des personnes ressources ci-après :

- responsables coutumiers ;
- leaders religieux ;
- autres médiateurs sociaux.

6.2.1.2. Structures au niveau Commune / Arrondissement

Selon l'article 31 du décret N°2022-0118/PRES/TRANS/PM du 03 mai 2022 portant conditions d'installation, composition, organisation, attribution et fonctionnement de la délégation spéciale dans une collectivité territoriale « la délégation spéciale de collectivité territoriale peut créer des commissions ad hoc pour des questions spécifiques ». Sur cette base, au niveau communal/arrondissement, le Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) sera mis en place et outillé conséquemment dans la situation où elle n'existe pas. Toutefois, dans les communes/arrondissements où il existe, telles que Kaya et Ouahigouya, ses capacités seront évaluées et renforcées au besoin afin de remplir efficacement ses missions. Sa composition s'appuie sur les quatre (04) commissions permanentes¹ prévues dans l'article 29 du même décret.

En effet, dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités conformément au respect des normes de sauvegarde environnementale et sociale, le Projet Communautaire de Relèvement et de Stabilisation pour le Sahel (PCRSS) a mis en place un comité communal de gestion des plaintes (CCGP) dans les communes de Kaya et Ouahigouya. Dans un souci de durabilité, le PMDUVS s'appuiera sur ces CCGP. Cependant, pour remplir efficacement sa mission conformément aux objectifs du projet, leurs capacités seront évaluées et renforcées au besoin. Toutefois, dans la pratique, pour ce qui est du fonctionnement des commissions permanentes, il est établi que le CCGP ne réunissant pas toutes les compétences pour la gestion efficace des plaintes, il s'appuiera sur d'autres personnes ressources relevant des services techniques municipaux mais aussi sur les assistants en sauvegarde environnementale et sociale du PMDUVS basé (e) au chef-lieu de la commune pour le suivi rapproché de la mise en œuvre des mesures de gestion environnementale et sociale y compris les aspects d'EAS/HS/VCE. Le nombre et la dénomination des services techniques municipaux diffèrent d'une commune à l'autre d'où la nécessité de tenir compte non seulement des secteurs d'intervention du projet

¹ Commission « affaires générales, sociales et culturelles, commission « affaires économiques et financières, commission « environnement et développement local, commission « aménagement du territoire et gestion foncière ».

mais du genre pour la prise en compte des questions EAS/HS dans le choix de ces services techniques dans la composition du CCGP.

Pour le cas de Bobo-Dioulasso, les premiers responsables de la mairie centrale peuvent être mis à contribution comme personnes ressources dans la résolution des plaintes si nécessaire.

Au niveau de la commune ou arrondissement, la présidence du CCGP est assurée par le Président de la délégation spéciale (PDS) et le rapportage se fait par le Secrétaire Général (SG) de la mairie de la commune ou d'arrondissement. Ces personnalités portent le nombre des membres du comité à 11 sans les personnes ressources.

6.2.1.3. Structure au niveau national (UGP)

- Le troisième niveau de gestion des plaintes est assuré par la Cellule interne de gestion des plaintes logée au sein de l'UGP.

Toutefois, la cellule peut faire appel à toute autre compétence au sein de l'UGP ou du Ministère des Infrastructures et du Désenclavement (MID) pour la résolution des plaintes qui lui sont adressées.

La structuration organisationnelle du présent MGP se présente selon les niveaux hiérarchiques et la classification de leurs rôles et missions conformément à la figure 1.

6.2.2. Acteurs et leurs rôles

Plusieurs acteurs seront impliqués dans la mise en œuvre du MGP : les Comités Locaux de Secteur, les personnes de ressources (autorités coutumières, guides religieux, etc.) au niveau secteur ou communal, les commissions permanentes au sein des délégations spéciales communales et les services techniques au niveau communal/arrondissement, et l'UGP.

6.2.2.1. Comité Local de Secteur de commune (CLS)

Pour des soucis d'efficacité, il est souhaitable que le nombre des membres du CLS commis à la gestion des plaintes ne dépassent pas cinq (05). La composition est la suivante :

- le président ;
- le secrétaire chargé de la communication ;
- la représentante des femmes ;
- le représentant des PAP ;
- le représentant des jeunes.

Le comité locale aura pour missions de :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes ;
- procéder à des investigations pour traiter la plainte ;
- engager avec le plaignant un dialogue pour une résolution à l'amiable de la plainte ;
- transférer dans les délais requis, les plaintes non résolues au Comité communal et en informer le plaignant.;
- documenter les plaintes et les résolutions y compris les résolutions rejetées.

Pour les cas de EAS/HS/VCE, le rôle de cette structure consiste à l'enregistrement de la plainte et à l'orientation au référencement de la victime/survivant(e) vers des structures habilitées via la personne en charges des EAS/HS/VCE du projet.

6.2.2.2. Comité communal (ou d'arrondissement) de gestion des plaintes

Le comité communal/arrondissement de gestion des plaintes a pour rôle de recevoir et traiter les plaintes qui n'ont pas abouti au niveau secteur ainsi que les plaintes déposées directement au niveau de la commune/arrondissement par des plaignants.

La composition de chaque comité communal/arrondissement va s'appuyer sur les commissions permanentes existantes au sein des instances municipales.

Le tableau ci-après, établit la composition des membres du comité communal (ou d'arrondissement) de gestion des plaintes à partir des commissions permanentes de la collectivité territoriale communale.

Tableau 3: Composition du comité communal (ou d'arrondissement) de gestion des plaintes

N°	Dénomination de la commission	Nombre de membres à désigner
1	Président de la délégation spéciale de la commune ou de l'arrondissement (président du comité)	01
2	Le Secrétaire Général de la commune ou arrondissement (rapporteur du comité)	01
3	Commission « affaires générales, sociales et culturelles »	02
4	Commission « affaires économiques et financières »	01
5	Commission « environnement et développement local »	02
6	Commission « aménagement du territoire et gestion foncière »	02
	Représentant des PAP	02
	Total	11

Source : PMDUVS, 2023

Au total, le nombre de membres du comité communal (ou d'arrondissement) de gestion des plaintes est limité à onze (11).

Le CCGP a pour mission de :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes ;
- procéder à des investigations pour traiter la plainte sauf les plaintes liées aux EAS/HS ;
- engager avec le plaignant un dialogue pour une issue à l'amiable de la plainte ;
- sensibiliser sur les EAS/HS/VCE, les voies de recours et les procédures de référencement possibles ;
- saisir promptement les acteurs de gestion des plaintes EAS/HS selon les procédures établies dont le protocole de référencement ;
- convenir rapidement avec les membres du Comité et l'UGP de la date d'une rencontre au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ;
- établir les PV ou rapports de rencontres ;
- procéder au suivi de la mise en œuvre des résolutions prises ;

- procéder à l'archivage de la documentation sur la gestion des plaintes ;
- transférer dans les délais requis, les plaintes non résolues au niveau de l'UGP et en informer le plaignant.

Pour les cas EAS/HS/VCE, le rôle de cette structure consiste à l'enregistrement de la plainte et à l'orientation de la victime/survivant(e) vers des structures habilitées.

6.2.2.3. Comité de gestion des plaintes au niveau de l'UGP

Le comité interne de gestion des plaintes au sein de l'UGP est composé de cinq (05) membres. Il est présidé par le coordonnateur accompagné de quatre (04) spécialistes comme suit :

- le coordonnateur ;
- le spécialiste en développement social ;
- le spécialiste en sauvegarde environnementale ;
- le consultant VBG ;
- le chargé du suivi-évaluation.

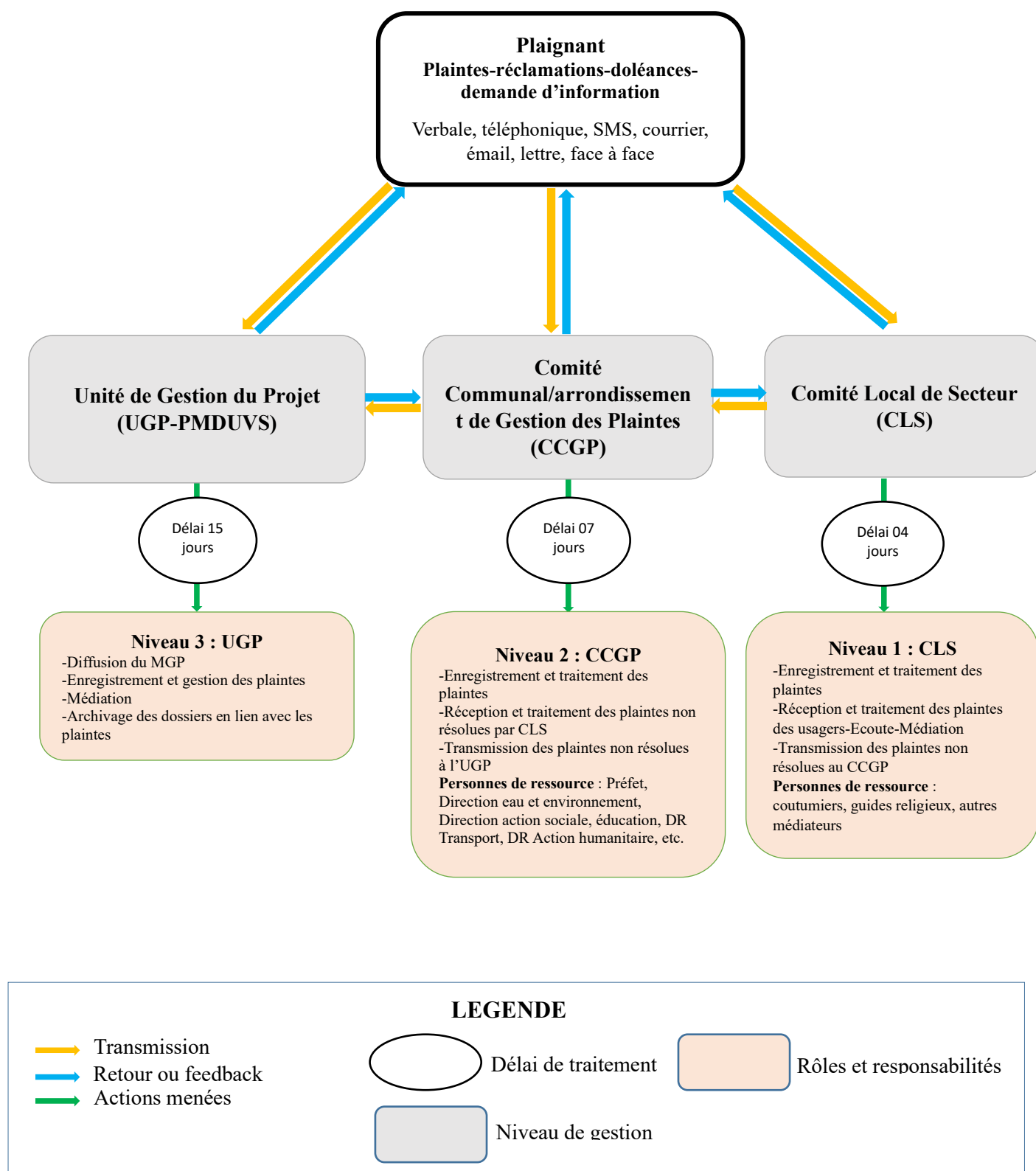
Ce comité interne a pour mission de :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes ;
- suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau de tous les comités de gestion des plaintes ;
- faire le suivi-monitoring du MGP ;
- veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes et des résolutions ;
- évaluer la nature et le coût des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ;
- discuter avec les plaignants les modalités de règlement des indemnisations et liquider les indemnisations si nécessaires ;
- documenter et archiver conséquemment le processus de gestion des plaintes ;
- assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ;
- s'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du Projet ;
- enregistrer ou actualiser le registre de gestion des plaintes ;
- analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP ;
- apporter tout appui nécessaire pour la bonne mise en œuvre du MGP ;
- produire des rapports ou PV des sessions de résolution des plaintes ;
- assurer la visibilité et la communication autour des actions de plaintes.
- Pour les cas de EAS/HS/VCE, le rôle de l'UGP consiste à l'enregistrement de la plainte et à l'orientation de la victime/survivant(e) vers des structures habilitées.

NB : *Le MGP n'empêche pas l'accès à d'autres moyens de recours judiciaires ou administratifs, prévus par la loi ou par des procédures d'arbitrage existantes. Il n'a pas non plus la prétention de se substituer aux mécanismes de gestion des plaintes mis en place par des conventions collectives. Le plaignant est libre à tout moment de recourir à la justice. Cependant, le projet encourage le recours au MGP parce qu'il constitue une voie amiable, consensuelle, non coûteuse et rapide. La dernière voie de recours en cas d'insatisfaction reste*

la voie judiciaire. Le plaignant est en droit de saisir les juridictions compétentes au cas où il rejette la résolution proposée par les structures du MGP du Projet.

Figure 1 : Diagramme de flux du mécanisme de gestion des griefs



Source : PMDUVS, 2024

6.3. Procédures de gestion des plaintes

Les procédures de gestion des plaintes sont fonction de la nature ou du type de la plainte.

6.3.1. Procédures de gestion des plaintes non sensibles

6.3.1.1. Canaux de transmission des plaintes/réclamations

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

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

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

Tableau 4: Coordonnées des institutions et personnes de références

Lieux	Adresses
UGP-PMDUVS	(226) 70 47 20 30 www.pmduvs.gov.bf , ugp@pmduvs.gov.bf
Contact Coordonnateur du PMDUVS	Wendgomde Abel SAWADOGO (226) 70 47 20 30 s.wabel@yahoo.fr
Contact Spécialiste Sauvegarde Environnementale	Sibiri Albert DOULKOM (226) 76 75 98 83 douikom.albert@gmail.com
Contact Spécialiste Développement Social	Souleymane Diobi Gérard BATIONO (226) 70 75 39 23 gerardbationo@yahoo.fr
Contact Consultant VBG	(226)
Contact Spécialiste en Sécurité	Salif OUEDRAOGO (226) 55 09 45 84 salifetalon@yahoo.fr
Contact Spécialiste Communication	(226)

Source : PMDUVS, 2024

6.3.1.2. Réception et enregistrement des réclamations/plaintes

Sur la base du diagnostic, trois (3) instances de gestion de proximité des plaintes émergent et peuvent être prises en compte. Ainsi, la réception, l'enregistrement, le traitement et le feedback sur la résolution des plaintes se font auprès de ces instances.

- **Le premier niveau d'introduction de la plainte est le CLS** du secteur du plaignant où les activités du Projet sont réalisées. La plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du CLS. Aussi, afin de diversifier les points d'entrée des plaintes, les coutumiers et les guides religieux, dans leurs rôles de personnes de ressources, peuvent recevoir des plaintes.

Le membre saisi, a l'obligation de porter l'information auprès du président du CLS pour toutes fins utiles. Dès que la plainte est transmise au président du CLS, un récépissé de dépôt de plainte doit être délivré au plaignant. A cette rencontre, le plaignant remplira en trois (03) exemplaires, la fiche de plainte (cf. annexe 5) qui sera mise à sa disposition par le président du CLS. Un exemplaire de la fiche de plainte est destiné aux parties suivantes : le plaignant, le Conseil de collectivité territoriale (commune) et le CLS. En plus des fiches individuelles d'enregistrement des plaintes, un registre (cf. annexe 6) sera ouvert pour chaque type de plainte (plainte sensible et plainte non sensible) pour la consignation des plaintes. Cet acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte au premier niveau. Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

La remise de la fiche d'enregistrement de la plainte doit être datée et signée.

Par la suite, le président réunit le bureau du CLS et convie le plaignant en cas de besoin.

- **Le deuxième niveau d'introduction de la plainte est la commune (ou Arrondissement)** où les activités du projet sont réalisées. Il reçoit directement de nouvelles plaintes mais également les plaintes transférées par le CLS qui n'ont pas abouti à des résolutions ou bien des résolutions acceptées par le plaignant.

Chaque nouvelle plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du comité communal (ou d'Arrondissement). Le membre saisi, a obligation de porter l'information au président du comité communal (ou d'Arrondissement). Dès que la plainte est transmise au président du comité communal, un récépissé de dépôt de plainte doit être délivré au plaignant. Le président réunit le comité communal (ou d'Arrondissement) et le plaignant si nécessaire, pour avoir de plus amples informations sur la plainte. A cette rencontre formelle, il s'agira pour le plaignant d'apporter des éléments complémentaires ou des éléments d'éclaircissement au dossier si nécessaire.

A cette occasion, le plaignant remplira en trois (03) exemplaires, la fiche de plainte qui sera mise à sa disposition par le membre saisi. Un exemplaire de la fiche de plainte est destiné aux parties suivantes : plaignant, conseil de collectivité territoriale (Commune/Arrondissement) et l'UGP. Cet acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte au deuxième niveau. Le plaignant est ensuite informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

A ce second niveau également, les coutumiers et les guides religieux, dans leurs rôles de personnes de ressources, peuvent recevoir des plaintes et les introduire au niveau du CCGP afin de diversifier les points d'entrée des plaintes.

- **Le troisième niveau d'introduction de la plainte est l'UGP.** Au sein de l'UGP, il sera mis en place un comité de gestion des plaintes chargée de recevoir directement les nouvelles plaintes mais également les plaintes transférées par la commune/arrondissements qui n'ont pas abouti à des résolutions ou bien des résolutions acceptées par le plaignant.

Chaque nouvelle plainte à ce stade peut être adressée à tout représentant du comité de gestion des plaintes au niveau de l'UGP. Le représentant saisi, a obligation de porter l'information au responsable du comité de gestion des plaintes au sein de l'UGP. Le responsable réunit au besoin du comité de gestion des plaintes et le plaignant, pour avoir de plus amples informations sur la plainte. A cette rencontre formelle, il s'agira pour le plaignant d'apporter des éléments complémentaires ou des éléments d'éclaircissement au dossier si nécessaire.

A ce troisième niveau également, la Direction de la Gestion des Finances (DGF), l'Inspection Technique des Services (ITS) du Ministère des Infrastructures et du Désenclavement (MID) ainsi que les Missions de Contrôles (MdC) des travaux liés au Projet, et autres personnes dans leurs rôles de personnes ressources, peuvent recevoir des plaintes et les introduire au niveau de l'UGP afin de diversifier les points d'entrée des plaintes. Dès que la plainte est transmise au responsable de la cellule de gestion des plaintes au niveau de l'UGP, un récépissé de dépôt de plaintes doit être délivré au plaignant.

A cette occasion, le plaignant remplira en deux (02) exemplaires, la fiche de plainte qui sera mise à sa disposition par le représentant saisi. Un exemplaire de la fiche de plainte est destiné aux parties suivantes : plaignant et la cellule de gestion des plaintes au sein de l'UGP. Cet acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte au troisième niveau. Le plaignant est ensuite informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

6.3.1.3. Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse

Au niveau du CLS (Niveau Secteur)

Le président du CLS accuse réception des plaintes reçues. ***Il doit informer le plaignant du délai de résolution de la plainte.*** Il informe le président du Comité communal (d'Arrondissement) et l'UGP à travers les spécialistes en charge des Sauvegardes et du consultant VBG.

En accord avec les autres membres du bureau du CLS, il fixe une date pour la tenue d'une rencontre du comité dans un délai de deux (02) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte tout en procédant à son traitement. Ainsi, le comité peut disposer au besoin de deux (02) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies selon les cas, afin de pouvoir statuer efficacement sur la plainte.

Passé ce délai (04 jours), en cas de non-résolution ou d'insatisfaction du plaignant, le CLS doit transférer dans un délai d'un (01) jour, la plainte au niveau de la commune (Arrondissement) pour suite à donner.

Au niveau de la commune (Arrondissement)

Un membre du comité communal (ou d'Arrondissement) sera désigné comme point focal de la commune (Arrondissement). Il accuse réception des plaintes transmises. ***Il doit informer le plaignant du délai de résolution de la plainte.*** Il informe le président du comité et l'UGP à travers les spécialistes en charge des sauvegardes et des VBG.

En accord avec ces derniers, le président du comité fixe une date pour la tenue d'une rencontre du comité dans un délai de deux (02) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte et la traiter efficacement. Ainsi, le comité peut disposer de cinq (05) jours supplémentaires (au besoin) à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

A l'issue de sept (07) jours, le comité communal (ou d'Arrondissement) doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte. Passé ce délai, la plainte sera systématiquement transférée à l'UGP (courrier physique et électronique) pour examen.

- ❖ Si la plainte est jugée fondée, il est engagé un dialogue ou une médiation pour une solution à l'amiable. Si une résolution est trouvée et acceptée par le (s) plaignant (s) la plainte est clôturée à ce niveau.
- ❖ Si la plainte est jugée fondée et la résolution proposée par le comité n'est pas acceptée par le plaignant, celle-ci est portée devant l'UGP via les spécialistes en charge des sauvegardes et du genre. Pour ce faire, il s'agira de transmettre à l'UGP, un exemplaire de la fiche d'enregistrement de la plainte et le PV de la session de traitement de la plainte/réclamations dans les 24 h qui suivent.
- ❖ Si la plainte est jugée non fondée, cela est notifié au plaignant, avec l'information qu'il a la possibilité d'utiliser d'autres voies de recours légales pour résoudre le problème.

Au niveau du comité de gestion des plaintes de l'UGP

Les spécialistes en sauvegardes environnementale, sociale, genre et ou EAS/HS/VCE accusent réception des plaintes transmises directement au niveau de l'UGP y compris celles provenant des communes (Arrondissement) et qui n'ont pas abouti à un accord avec le plaignant en informant immédiatement le Coordonnateur de l'UGP. Le Coordonnateur de l'UGP fixe une date pour la tenue d'une réunion en vue d'examiner les plaintes reçues dans les cinq (05) jours qui suivent. Ainsi, la cellule de gestion des plaintes au niveau de l'UGP peut disposer de dix (10) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer clairement sur la plainte.

Ainsi, à l'issue de quinze (15) jours à compter de la date de réception de la plainte, la cellule de gestion des plaintes au niveau de l'UGP doit informer le plaignant du délai de la résolution

NB : Quelle que soit l'issue, l'UGP documentera toute la procédure et les résolutions proposées.

6.3.1.4. Règlement et clôture des plaintes

Ici, il s'agit pour la cellule de gestion des plaintes, soit de finaliser les résolutions et de documenter si elles ont été acceptées ou pas et mettre en œuvre les mesures prises pour la résolution de la plainte.

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

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

6.3.1.5. Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage

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

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

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

S'agissant du dispositif d'archivage des plaintes, le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux (02) modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les types de plaintes reçues ii) les dates de réception iii) les résolutions trouvées iv) les dates de feedback au plaignant sur les résolutions v) les acteurs impliqués dans la résolution vi) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Tout comme les fiches individuelles de compensation, les dossiers individuels des plaignants comporteront un numéro d'identification unique. Des rapports de gestion de plaintes seront également élaborés de manière semestrielle par l'UGP. Les dossiers des plaignants seront archivés au niveau du projet et dans les communes (mairies) concernées pour toutes fins utiles.

6.3.2. Procédures de gestion des plaintes sensibles

Une procédure spécifique de gestion des plaintes sensibles, notamment les plaintes relatives aux VBG/EAS/HS/VCE, sera mise en place, en vue d'un traitement adapté garantissant la confidentialité. En effet, au regard du fait que le risque EAS/HS/VCE du projet est modéré, un consultant doit être recruté pour élaborer le Plan d'Action EAS/HS/VCE et initier l'équipe sauvegarde dans son implémentation.

Dans un premier temps, il sera confirmé une cartographie des structures intervenant dans la prévention et la lutte contre les VBG, notamment les EAS/HS/VCE, présentes dans les zones couvertes par le Projet (ONG/OSC, police, gendarmerie, centres de santé, services de l'action sociale, etc.). Il s'agira d'actualiser l'existant (vérifier et compléter) car les structures intervenant en matière de EAS/HS/VCE, avaient été identifiées lors de la collecte de données sur le terrain :

Structures dans la commune de Bobo-Dioulasso	• Association MAIA ; • Association pour la sauvegarde et la valorisation de la femme (ASVF), • Association des femmes juristes du Burkina (AFJ/B) ; • Association femmes et vie (AFV) ; • Les Sœurs du Bon Pasteur (SBP) ; • Etc.
Structures dans la commune de Kaya	• Haut-Commissariat des Nations unies pour les Réfugiés (UN-HCR) ; • Agence d'Aide à la Coopération Technique et au Développement (ACTED) ; • International Rescue Committee (IRC) ou Comité international de sauvetage ; • Centre d'Études et de Coopération Internationale du Canada (CECI) ; • Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) ; • Fonds des Nations Unies pour la Population (UNFPA) ; • Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (OCHA) ; • Child and Adolescent Survivor Initiative (CASI) ou Initiative pour les enfants et adolescents survivants dans le cadre des VCE ; • Etc ;
Structures dans la commune de Ouahigouya	• Organisation Catholique pour le Développement et la Solidarité (OCADES) ; • Plan International Burkina Faso ; • DRC ; • Terre des hommes (TDH) ; • Tribunal de Grande Instance (TGI) de Ouahigouya ; • Centre Hospitalier Universitaire Régional (CHUR) ;

	• Marie Stoppes International (MSI) ; • Association des femmes juristes du Burkina Faso (AFJ/BF) ; • Gendarmerie ; • Etc
--	---

Source : PMDUVS, 2023

Sur cette base, un protocole de référencement sera élaboré. Il permettra d'établir un système pour s'assurer que tout (e)s les survivants (e) s signalant un cas de EAS/HS, puissent être référé(e)s, avec leur consentement, vers des services de prise en charge de qualité et suivant des procédures sûres et confidentielles.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce protocole à l'échelle du secteur et de la commune, des points focaux (2 de préférence) seront désignés. Ils/elles ont pour rôle d'accompagner et d'orienter les survivants (es). Ils participent également à la sensibilisation des populations sur la prévention et atténuation des risques de EAS/HS/VCE liés au projet. Le consultant VBG, avec l'appui de l'équipe sauvegardes, se chargeront d'assurer leur formation.

Les plaintes EAS/HS/VCE à l'échelle communale/arrondissement et les plaintes complexes, sont à la charge de l'UGP qui veillera à la gestion conformément aux dispositions du protocole de référencement et les orientations de la note de bonnes pratiques de la Banque sur la gestion des allégations EAS/HS.

VII. PLAN D’ACTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

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

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

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Acteurs associés	Echéances	Budget	Sources de vérification
Activité 1 : Mise en place des organes de gestion des réclamations et renforcement des capacités des parties prenantes							
1	Constitution, installation et opérationnalisation des comités de gestion des plaintes (CLS, CCGP et UGP) (adapté aux mécanismes existants et fonctionnels à renforcer au besoin)	Comités de gestion des plaintes constitués et installés, disponibles, engagés dans toutes les communes concernées par le projet.	Coordonnateur	Spécialiste en développement social et spécialiste en sauvegarde environnementale	Avant le 15 août 2024	14 518 400	-Arrêter de mise en place pour les CLS et CCGP ; -Note de service pour l'UGP.
2	Formation/sensibilisations des membres des comités sur le contenu du MGP et sur la spécificité du traitement des plaintes EAS/HS/VCE	Donner les rudiments nécessaires aux membres des comités pour une meilleure prise en main de cet outil de gestion des plaintes.	SSS/SSE	RAF-PMDUVS Autorités locales (délégation spéciale)	Dès la mise en place des comités		Rapport de formation
Activité 2 : Diffusion du manuel, des outils et de la stratégie de gestion des réclamations							
3	Acquisition et dotation des comités en équipements et en fournitures pour la tenue de réunions des structures, l'enregistrement et le traitement des plaintes (registre, fiches, PV,	Rendre opérationnel les comités de gestion des plaintes en les dotant des moyens matériels en quantité et en qualité suffisante afin de leur	Coordonnateur	Spécialiste en passation de marchés Responsable administratif et financier Spécialiste en en	Dès la mise en place des comités	15 280 000	PV de réception, Facture d'achat

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Acteurs associés	Echéances	Budget	Sources de vérification
	documentation, stylo, crédit de communications, carburant,).	permettre d'assurer l'enregistrement et l'archivage des traitements et la rédaction des rapports.		développement social et spécialiste en sauvegarde environnementale Spécialiste sécurité			
4	Information, sensibilisation et diffusion du MGP (mettre à la disposition des acteurs de mise en œuvre, sessions d'échange/formation des acteurs, publication dans la presse, autres médias, crieurs publics, etc.).	S'assurer que les parties prenantes sont informées, sensibilisées et peuvent faire valoir leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre Encourager les PAPs à utiliser le système du MGP comme voie de recours.	Coordonnateur	Spécialiste en passation de marchés Responsable administratif et financier Spécialiste en développement social et spécialiste en sauvegarde environnementale Spécialiste sécurité	Permanent	15 500 000	Affiches, Publication, communiqué, brochures et autres
Activité 3 : Supervision et Suivi du MGP et Reportage							
5	Mission de supervision, de suivi et évaluation du MGP (organisation de missions bimensuelles de suivi dès la mise en place et le fonctionnement des organes du projet).	Suivre et évaluer à tous les niveaux le dispositif de gestion des plaintes.	SSS/SSE	Consultants ; Personnes Ressources	Dès la mise en place des organes et de manière permanent	500 000	Rapport de suivi-évaluation
TOTAL						45 798 400	

Source : PMDUVS, 2024

VIII. OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

L'opérationnalisation du MGP comprend la mise en place des comités, le renforcement des capacités des acteurs et la diffusion du MGP auprès des différentes parties prenantes. En effet, des fonds seront mobilisés pour assurer le fonctionnement des Comités de Gestion des Plaintes (CGP). Tout d'abord, une session de formation sera organisée pour le renforcement des capacités des différents comités en vue de leur permettre de mieux s'approprier le mécanisme de gestion des plaintes pour un meilleur fonctionnement. Également, des frais de déplacement et de communication pour les membres des comités, qui procèderont aux vérifications sur le terrain sont prévus. Des moyens de travail (fournitures, tablettes, etc.) seront mis à la disposition de chaque comité pour renforcer l'opérationnalité des membres. Enfin, les membres de chaque comité seront pris en charge en tenant compte du nombre de session tenue dans le mois. Le détail récapitulatif des coûts de fonctionnement du MGP se résume dans le tableau ci-dessous. Le budget de chaque action est indicatif et sera actualisé au fur et à mesure de la mise en œuvre du présent plan d'action (tableau 5).

Tableau 6: Budget global du MGP

Tableau C: Budget global du MGP		
N°	Activités	Budget
Activité 1 : Mise en place des organes de gestion des réclamations et renforcement des capacités des parties prenantes		
1	Constitution/installation des COGEP	14 518 400
2	Formation/sensibilisations des COGEP sur le contenu du MGP et sur la spécificité du traitement des plaintes EAS/HS/VCE	
Activité 2 : Diffusion du manuel, des outils et de la stratégie de gestion des réclamations		
3	Acquisition et dotation des COGEP en équipements et en fournitures	15 280 000
4	Information, sensibilisation et diffusion du MGP (publication dans la presse, autres médias, crieurs publics, etc.).	15 500 000
Activité 3 : Supervision et Suivi du MGP et Reportage		
5	Mission de supervision, de suivi et évaluation du MGP	500 000
	TOTAL	45 798 400

Source : PMDUVS, 2024

IX. DISPOSITIF DE SUIVI-EVALUATION DU MGP

Le suivi et l'évaluation du MGP est un exercice de capitalisation des acquis et d'amélioration des imperfections constatées pendant son fonctionnement. Il vise à faire un examen détaillé de l'ensemble des plaintes et réclamations reçues, réglées ou non dans les délais prévus pour en tirer les leçons. Ainsi, grâce aux fiches d'enregistrement, de suivi et de clôture et les informations enregistrées dans le registre des plaintes, des rapports de suivi-évaluation trimestriel seront élaborés. Ces rapports doivent ressortir les types de plaintes qui reviennent régulièrement, la localisation du plus grand nombre de plaintes et les enseignements à tirer des plaintes reçues. Les CLS et les CCGP seront impliqués dans le système de suivi évaluation. Ils devront transmettre des rapports périodiques du fonctionnement du MGP à l'UGP.

9.1. Dispositif de suivi

Le fonctionnement et la pertinence du mécanisme feront l'objet d'un suivi à travers le contact régulier avec les parties prenantes à tous les niveaux, les échanges avec les bénéficiaires afin d'améliorer sa qualité et sa transparence tout au long de la mise en œuvre des activités du projet. Les femmes, en excluant les survivantes EAS/HS, seront consultées lors de réunions séparées animées par une femme pour vérifier si le MGP leur est accessible, sûr et adapté à leurs besoins. Le suivi du mécanisme est assuré directement par les spécialistes en sauvegarde E&S et genre du projet en collaboration avec le Spécialiste en suivi-évaluation du Projet. Cependant, les CLS et les CCGP seront impliqués dans le système de suivi. Ils devront transmettre à l'UGP des rapports mensuels, trimestriels et annuels suivi du fonctionnement du MGP. Toutefois, l'UGP est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. A ce titre, elle veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour anticiper sur plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-projets. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

Les indicateurs de suivi sont les suivants et devraient être désagregés en proportion d'homme, femme et PDI :

- le nombre de campagnes de lancement du MGP ;
- le nombre de campagnes de sensibilisation de masse sur le MGP dans les zones d'intervention du projet ;
- les types et nombres de formations reçues par les parties prenantes du MGP ;
- le nombre de personnes formées dont les femmes, les jeunes et les PDI ;
- les types de plaintes enregistrées ;
- la durée moyenne de traitement des plaintes ;
- le nombre et pourcentage de plaintes reçues y inclus des personnes vulnérables ;
- le nombre et pourcentage de réclamations/plaintes résolues ;
- le nombre et pourcentage de réclamations/plaintes non résolues ;
- le nombre et pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation ;
- le nombre de plaintes résolues à l'amiable ;
- le nombre de plaintes portées devant les juridictions compétentes ;
- le nombre de Procès-Verbaux (PV) de résolutions des réclamations/plaintes.

9.2. Dispositif d'évaluation

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

X. CONCLUSION

La gestion des plaintes est une pratique incontournable pour tout projet désireux de mener ses activités dans un climat favorable, avec le soutien des différentes parties prenantes, et soucieux d'améliorer continuellement ses pratiques. Par ailleurs, un mécanisme de gestion des plaintes efficace, repose sur la confiance mutuelle établie entre les parties prenantes et le projet. Si cette confiance est établie et maintenue par des actions d'information et de communications régulières, les risques de blocage des travaux et autres manifestations collectives contre les activités du projet seront évités.

Afin de proposer un mécanisme de gestion des plaintes adapté à la culture et au contexte de la zone d'intervention du projet, la présente étude s'est appuyée sur les mécanismes locaux existants. Ainsi, le mécanisme de gestion des plaintes relative aux activités du PMDUVS se veut un instrument pratique, accessible et fiable, au service des personnes auxquelles il est destiné. Le coût de sa mise en œuvre estimé est de 45 798 400 FCFA durant toute la durée du projet.

XI. BIBLIOGRAPHIE

- ALG, 2021**, Projet communautaire de redressement et de stabilisation au sahel, 24p.
- Banque Mondiale, 2017**, Cadre environnemental et social, 121p.
- Burkina Faso, 2015**, Loi n° 061-2015/CNT portant prévention, répression et réparation des violences à l'égard des femmes et des filles et prise en charge des victimes, 19p.
- MAAHAM, 2021**, Projet de résilience et de compétitivité agricole, 63p.
- MATUAFTT, 2021**, Projet de relèvement post-Kenneth et de résilience, 55p.
- MENTD, 2022**, Projet d'identification unique pour l'intégration régionale et l'inclusion en Afrique de l'ouest (WURI-TOGO), manuel de gestion des plaintes, 48p.
- MID, 2023**, Projet de mobilité et de développement urbain des villes secondaires, Cadre de gestion environnementale et sociale, 190p.
- MINEFID, 2020**, Projet d'urgence de développement territorial et de résilience, mécanisme de gestion des plaintes du projet, 42 p.
- MID, 2023**, Projet de mobilité et de développement urbain des villes secondaires, Procédures de gestion de la main d'œuvre (PGMO), 95p.
- MID, 2023**, Projet de mobilité et de développement urbain des villes secondaires, Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP), 94p.
- MID, 2023**, Projet de mobilité et de développement urbain pour les villes secondaires au Burkina Faso, Cadre de politique de réinstallation, 326p.
- West african power pool, 2021**. Système d'échanges d'énergie électrique ouest africain, projet de développement des parcs solaires en Afrique subsaharienne phase 1 : assistance au système d'échanges d'énergie électrique ouest africain (P162580), 90p.
- MEFD, 2021**, Projet communautaire de relance et de stabilisation du sahel, Cadre de gestion environnementale et sociale, 362p.

XII. ANNEXE

Annexe 1 : Procès-verbal de mise en place des Comités Locaux de Secteur de gestion des plaintes

Commune :

Arrondissement :

Secteur :

Date (jour, mois et année)

.....

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

Hommes : Femmes : Les préalables :

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

Election des membres du comité de secteur de gestion des plaintes :

Poste	Profil clef retenu	Nombre candidat	Nom du candidat élu	Mode de désignation
Président				Vote : Consensus
Secrétaire				Vote : Consensus
Membre 1				Vote : Consensus
Membre 2				Vote : Consensus
Membre 3				Vote : Consensus

Ont
signé :

Le président élu du CLS-GP : Le représentant du projet PMDUVS

Annexe 2 : Procès-verbal de mise en place des comités communaux et d'arrondissement de gestion des plaintes

Commune :

Arrondissement :

Date (jour, mois et année) :

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

Hommes : Femmes : Les préalables :

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

Election des membres du comité de secteur de gestion des plaintes :

Poste	Profil clef retenu	Nombre candidat	Nom du candidat élu	Mode de désignation
Président				Vote : Consensus
Secrétaire				Vote : Consensus
Membre 1				Vote : Consensus
Membre 2				Vote : Consensus
Membre 3				Vote : Consensus
Membre 4				Vote : Consensus
Membre 5				Vote : Consensus
Membre 6				Vote : Consensus
Membre 7				Vote : Consensus

Ont signé :

Le président élu du CCGP-GP Le représentant du projet PMDUVS

Annexe 3 : Formulaire d'enregistrement des plaintes (secteur, commune/arrondissement)

Date : Dossier N° (numéro incrémenté).....
Commune.....Arrondissement.....Secteur.....

1. Informations sur le plaignant

Nom et prénom (s) :
Référence pièce d'identité.....
Age : Sexe..... Statut matrimonial :.....
Profession :N° Téléphone :
Lieu de résidence :
Personne à prévenir en cas de besoin :..... Contact :
Secteur dont la plainte fait l'objet :

2. Description de la plainte :

Cours résumé de la plainte :

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

3. Catégorie de la plainte :

- ☐ Type 1 : demande d'informations ou doléances/suggestions/félicitations
☐ Type 2 : Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet
☐ Type 3 : Plaintes liées aux travaux et prestations
☐ Type 4 : Plaintes liées à la violation du code de conduite

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

A, le.....

(Signature du point focal) Signature du plaignant

Plainte transmise le..... à.....

Signature de la personne à qui la plainte a été transférée

Annexe 4 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE partie 1 (Fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)

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

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

1. Nom du/de la plaignant(e) :

2. Code de la plainte : (code incrémenté)

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

4. Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP du projet PMDUVS ?

Oui Non

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

²Instructions

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de EAS/HS/VCE lié au projet afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant(e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP du projet PMDUVS.

Si la victime n'a pas consenti à être renvoyée auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données/registre, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.

Annexe 5 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)

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

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

Partie A :

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

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

Si oui, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

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

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

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

Partie B :

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

³**Instruction :**

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

Incident rapportés par le/la victime

Date :

Heure :

Zone :

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

Nom(s) :

Fonction(s), si connue(s) :

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

Oui

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu)

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

L'identité des témoins le cas échéant :

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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol

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

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

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

Oui Si possible, identifier qui ?

Non

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

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres Veuillez spécifier : Autres observations pertinentes du prestataire :

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

Annexe 6 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS/VCE (pour la structure faisant l'examen de la plainte⁴)

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

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

Zone de l'incident :

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

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

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle (*Prière de préciser si pertinent*)

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

Aucun incident de EAS/HS/VCE confirmé

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

Compagnie ou autre entité notifié :

Oui si oui, date de notification :

Non

Action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable

^{4 4} **Instructions :**

Il faudra adapter les délais et structures mentionnées ici

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

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

Annexe 7 : Procès-verbal de conciliation

Niveau de réconciliation :

Commune

Arrondissement

Secteur

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

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

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

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

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

... Ont signé :

Le plaignant La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de
plaintes

Annexe 8 : Fiche de suivi des plaintes

[illegible]

Annexe 9 : Registre des plaintes

Niveau secteur

[illegible]

Niveau communal/arrondissement

[illegible]

Annexe 10 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes

Identification

Commune

Arrondissement

Secteur

Projet : Composante :

Nombre de membres du comité de gestion des plaintes :

Nombre de membres opérationnels durant la période :

Nombre de plaintes enregistrées :

Nombre de plaintes traitées :

Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire :

Nombre de plaintes transmises au projet :

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

.....

.....

.....

.....

.....

.. Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

Annexe 11 : Fiche de clôture des plaintes

N° de référence	Date de clôture	Solution mise en œuvre	Réplicabilité possible	Modifications des pratiques requises
		<i>Décrire ici en détail les mesures correctrices, les solutions apportées</i>	<i>Mentionner ici s'il est possible que les mêmes mesures soient applicables pour des plaintes similaires</i>	<i>Spécifier ici s'il y a lieu de modifier les pratiques, si oui quelles sont-elles, et à quels endroits ces pratiques doivent être mises en œuvre</i>

Annexe 12 : Plan de rédaction du rapport trimestriel de gestion des plaintes

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