

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



BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

**PROGRAMME BUDGETAIRE 082
« PRODUCTIVITE ET COMPETITIVITE DES
PRODUCTIONS ANIMALES »**

**PROJET DE RESILIENCE ET DE COMPETITIVITE
DE L'ELEVAGE (PRECEL)
AU BURKINA FASO**

**MANUEL DE GESTION DES PLAINTES DES PARTIES
PRENANTES DU PROJET DE RÉSILIENCE ET DE
COMPÉTITIVITÉ DE L'ÉLEVAGE (PRECEL) AU
BURKINA FASO**

Version Finale

UGP/PRECEL

Décembre 2023

SOMMAIRE

LISTE DES FIGURES.....	II
LISTE DES SIGLES, ABREVIATIONS ET ACRONYMES	III
DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS CLES	V
INTRODUCTION	1
I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION	1
II. PRESENTATION DU PROJET	3
<i>Description des composantes.....</i>	<i>3</i>
<i>Bénéficiaires du projet</i>	<i>4</i>
<i>Partenaires de mise en œuvre du PRECEL</i>	<i>5</i>
<i>Risques et Impacts Environnementaux et Sociaux potentiels du projet</i>	<i>5</i>
III. METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MGP	7
<i>. État des lieux des mécanismes de gestion des plaintes existants</i>	<i>7</i>
<i>Mécanismes formels de gestion des conflits existants.....</i>	<i>8</i>
<i>Mécanisme de gestion des plaintes existant (MGP_PABEL-B)</i>	<i>8</i>
IV. OBJECTIFS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP.....	9
4.1. <i>Objectifs</i>	<i>9</i>
4.2. <i>Principes fondamentaux du MGP.....</i>	<i>9</i>
V. LES PLAINTES.....	11
5.1. <i>Causes des plaintes</i>	<i>11</i>
5.2. <i>Nature des plaintes</i>	<i>11</i>
5.3. <i>Typologie des plaintes.....</i>	<i>11</i>
5.4. <i>Validité d'une plainte et usagers du MGP du PRECEL</i>	<i>14</i>
VI. CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP DU PRECEL	16
6.1. <i>Description des parties prenantes du MGP du PRECEL</i>	<i>16</i>
VII. DESCRIPTION DES NIVEAUX DE RECOURS OU PALIERS DE RESOLUTION DES PLAINTES	17
7.1. <i>Les plaintes non sensibles</i>	<i>17</i>
7.2. <i>Les plaintes sensibles</i>	<i>20</i>
VIII. PROCEDURES DE GESTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	24
8.1. <i>Canaux de transmission des plaintes/réclamations.....</i>	<i>24</i>
8.2. <i>Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse</i>	<i>24</i>
IX. OPERATIONNALISATION DU MECANISME	32
9.1. <i>Validation du document du MGP du PRECEL</i>	<i>32</i>
9.2. <i>Diffusion et vulgarisation du MGP du PRECEL</i>	<i>32</i>
9.3. <i>Mise en place des comités de gestion des plaintes</i>	<i>32</i>
9.4. <i>Renforcement des capacités</i>	<i>33</i>
9.5. <i>Suivi des griefs et rapportage</i>	<i>33</i>
9.6. <i>Évaluation de l'efficacité du MGP</i>	<i>34</i>
X. RISQUES DU MGP DU PRECEL	36
CONCLUSION	37
BIBLIOGRAPHIE.....	VI
ANNEXES	VII

ANNEXE 1 : FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES (PLAINTES NON-SENSIBLES)	VI
ANNEXE 2 : FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES VBG/EAS/HS	VI
ANNEXE 3 : FICHE DE COMPENSATION DES BIENS	VIII
ANNEXE 4 : FORMULAIRE DE RAPPORT DE NON-RÉSOLUTION (DOCUMENT INTERNE)	VI
ANNEXE 5 : FORMULAIRE RAPPORT D'INVESTIGATION (DOCUMENT INTERNE).....	VII
ANNEXE 6 : PLAN DE RÉDACTION DU RAPPORT TRIMESTRIEL DE GESTION DES PLAINTES.....	VIII
ANNEXE 7 : REGISTRE DES PLAINTES (PLAINTES NON-SENSIBLES)	IX
ANNEXE 8 : REGISTRE DES PLAINTES	10
ANNEXE 9 : LISTE DE PRESENCE	VI
ANNEXE 10 : PROCES-VERBAL DE LA MISE EN PLACE DU COMITE DE GESTION DES PLAINTES (COGEP).	VI
ANNEXES 11 : LES ÉLÉMENTS PREUVES DES CONSULTATIONS DANS LES 4 RÉGIONS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : principes fondamentaux du MGP	9
Tableau 2:Coordonnées des institutions et personnes de références.....	24

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles.....	22
Figure 2 : Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS	23

Liste des sigles, abréviations et acronymes

ASCE/LC	: Autorité Supérieure de Contrôle d'État et de Lutte contre la Corruption
AFA-BF	: Association Fermes Avenir du Burkina Faso
ARCOP	: Autorité de Régulation de la Commande Publique
CAMCO	: Centre d'Arbitrage, de Médiation et Conciliation de Ouagadougou
CCVF	: Commission de Conciliation Villageoise du Foncier
CES	: Cadre Environnemental et Social
CFV	: Commissions Foncières Villageoises
CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CIRDES	: Centre international de recherche-développement sur l'élevage en zone subhumide
CMAF	: Centre de Multiplication des Animaux Performants
CNA	: Chambre Nationale d'Agriculture
CNRST	: Centre National de la Recherche Scientifique et Technologique
COGEP	: Comité de Gestion des Plaintes
COVID-19	: Coronavirus Disease 2019/Maladie à coronavirus 2019
CPAVI	: Centre de la Promotion de l'Aviculture Villageoise
CPF	: Confédération Paysanne du Faso
CPR	: Cadre de Politique de Réinstallation
CRA	: Chambre Régionale d'Agriculture
CVD	: Conseil de Veille de Développement
DGESS	: Direction Générale des Études et des Statistiques Sectorielles
DGPA	: Direction Générale des Productions Animales
DGSV	: Direction Générale des Services Vétérinaires
DPARAH	: Direction Provinciale de l'Agriculture, des Ressources Animales et Halieutiques
DRARAH	: Direction Régionale de l'Agriculture, des Ressources Animales et Halieutiques
DRH	: Direction des Ressources Humaines
EAS/HS	: Exploitation et Abus Sexuel /Harcèlement Sexuel
FAO	: Organisation pour l'Alimentation et l'Agriculture
IDA/AID	: International Development Association/Association Internationale de Développement
IFP	: Institution Financière Partenaire
ILRI	: International Livestock Research Institute
IP	: Interprofession
ITS	: Inspection Technique des Services
MARAH	: Ministère de l'Agriculture, des Ressources Animales et Halieutiques
MEFP	: Ministère de l'Economie, des Finances et de la Prospective
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	: Norme Environnementale et Sociale
OIE	: Organisation Internationale des Epizooties
OMSA (ex OIE)	: Organisation mondiale de la Santé Animale
ONAPREGECC	: Observatoire National de Prévention et de Gestion des Conflits Communautaires
PAD	: Document d'évaluation du projet (traduction française)
PADEL-B	: Projet d'Appui au Développement du secteur de l'Élevage au Burkina Faso
PAP	: Personnes Affectées par le Projet
PDI	: Population Déplacée Interne
PRECCEL	: Projet de Résilience et de Compétitivité de l'Élevage au Burkina Faso
PTF	: Partenaire Technique et Financier
PV	: Procès-Verbal
RECiVEL	: Réseau Citoyen de Veille en Élevage
SDARAH	: Service Départemental de l'Agriculture, des Ressources Animales et Halieutiques
SG	: Secrétariat Général
TGI	: Tribunal de Grande Instance
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG	: Violence Basée sur le Genre

VCE : Violence contre les Enfants

Définition de quelques concepts clés

La définition des concepts clés vise à faciliter une compréhension commune et à lever au mieux d'éventuelles équivoques. Elle est formulée à partir de retour d'expériences, tirée ou inspirée des concepts et jargons usuels du Cadre environnemental et social (CES) et des Normes environnementales et sociales (NES) concernées de la Banque mondiale.

Partie prenante : Aux fins de la NES 10, le terme « **partie prenante** » se réfère aux personnes ou aux groupes qui : (a) sont affectés ou susceptibles d'être affectés par le projet (**les parties affectées par le projet**) ; (b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (**les autres parties intéressées**). Les parties prenantes d'un projet varieront en fonction des caractéristiques du projet. Il peut s'agir des communautés locales, de pouvoirs publics nationaux et locaux, de projets voisins et d'organisations non gouvernementales. (CES de la BM, 2016, page 98, paragraphe 5 ; Note de bas de page n°1).

Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) : est défini comme un outil de gestion (y compris accès à des recours judiciaires ou administratifs, médiation de gestion des plaintes), accessible, inclusif, adapté aux mécanismes endogènes existants de gestion des plaintes, formels ou informels appropriés et complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet concerné, permettant de répondre systématiquement aux préoccupations de façon prompte et efficace, transparente et culturellement appropriée et facilement accessible à tous les segments des communautés et parties prenantes du projet. Définition inspirée du (CES, NES 10, section (a) du paragraphe 27, page 100).

Plainte/grief : selon le **dictionnaire Littré**, c'est le : « dommage que l'on reçoit ». 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.

De façon opérationnelle, la définition des concepts « plainte ou grief » ne se limitera pas aux aspects négatifs ou judiciaires. En effet, le retour d'expériences et au sens du CES de la Banque mondiale notamment les NES 2, 5 et 10 applicables au PRECEL, la plainte désigne l'expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin information, d'une insatisfaction, d'un désaccord, d'une doléance, d'une recommandation, d'une suggestion, d'un conseil, d'une satisfaction/appréciation relative à l'exécution du projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante (physique ou morale).

Dans le cadre de ce projet et du présent manuel, la plainte désigne l'expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'une réclamation, d'un besoin d'information, de conseils, recommandations, doléances, ou d'une insatisfaction, d'un désaccord ou d'une aspiration relative à l'exécution des activités du projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante physique et morale manifestant un intérêt pour le projet. Source : retour d'expériences (équipe préparation PRECEL, 2022)

En référence au CGES du PRECEL, on distingue plusieurs types de plaintes dont les principales liées à l'exécution des activités du PRECEL sont :

- *les plaintes opérationnelles ou non sensibles* qui sont liées à la mise en œuvre des activités ;
- *les plaintes sensibles* ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de droit, l'Exploitation et Abus Sexuels /Harcèlement Sexuel (EAS/HS), Violence Basée sur le Genre (VBG), Violence Contre les Enfants (VCE) ; et celles relatives à la gouvernance administrative et financière telle que la corruption, concussion, collusion, conflit d'intérêt, ... ;
- *les plaintes malveillantes* : ce sont les plaintes opportunistes dont les auteurs mêmes reconnaissent qu'elles sont fausses. Elles sont motivées par la recherche d'un gain ou d'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. Source : (CGES/PRECEL, page 122).

Plaignant : est : « celui qui se plaint de quelque chose » ou « qui porte plainte en justice » selon le dictionnaire Littré.

Dans le cadre du PRECEL et au sens du CES, des NES concernées et du présent Manuel, le plaignant est tout individu, groupe d'individus ou structure, affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet qui exprime une plainte en lien avec le Projet.

Grief : selon le **dictionnaire Littré**, c'est un préjudice subi donnant droit d'agir en justice. Il est directement lié 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.

Corruption : selon la loi organique N°082-2015/CNT du 24 novembre 2015 portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de l'autorité supérieure de contrôle d'état et de lutte contre la corruption (ASCE-LC) est :

- tout comportement pénalement incriminé, par lequel sont sollicités, agréés ou reçus des offres, promesses, dons ou présents, de s'abstenir, d'accomplir un acte ou d'obtenir des faveurs ou des avantages particuliers consistant 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.*

Concussion : selon la loi organique N°082-2015/CNT du 24 novembre 2015 portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de l'autorité supérieure de contrôle d'état et de lutte contre la corruption (ASCE-LC) est qualifiée d'infraction assimilée : infractions connexes à la corruption tels que *la concussion*, le trafic d'influence, la soustraction et le détournement des biens, la gestion frauduleuse, l'enrichissement illicite, la prise illégale d'intérêt, l'abus de biens sociaux, le blanchiment, etc. Selon l'article 155 du code pénal, il s'agit d'un délit qui consiste pour un fonctionnaire, agent public ou militaire et leurs commis ou préposés de percevoir des sommes non dues.

Fraude : est un acte intentionnel commis par un ou plusieurs dirigeants, par des personnes membres des organes d'orientation et de gouvernement, par des employés ou par des tiers, impliquant des manœuvres dolosives dans le but d'obtenir un avantage indu ou illégal. La pratique frauduleuse s'entend de tout acte destiné à tromper une autre partie dans le but d'obtenir indûment un avantage financier ou autre ou de se soustraire à une obligation. Elle est une 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.

Détournement de biens publics : (article 154 du code pénal) : est le fait pour une personne de prendre ou de dissiper à des fins personnelles des deniers publics, effets actifs en tenant lieu, titres de paiement, valeurs mobilières, acte contenant ou opérant obligations ou décharge, matériels ou objets mobiliers appartenant, destinés ou confiés à l'Etat, aux collectivités ou établissements publics, aux organismes ou sociétés bénéficiant d'une participation de l'Etat, qu'elle détient en raison de ses fonctions.

Acte de collusion : s'entend d'un arrangement entre deux ou plusieurs entités à l'insu d'un tiers, dans le but d'influencer indûment les décisions de ce dernier.

Enrichissement illicite (article 160 du code pénal) s'entend par l'augmentation substantielle de biens d'un agent public ou de toute autre personne que celui-ci ne peut justifier au regard de ses revenus, notamment en se servant de denier, matériel, titre acte, objet, effet ou tout autre moyen appartenant à l'État.

Personne affectée par le projet (PAP ou personnes touchées) : 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 revenu (NES n° 5, paragraphe n° 10).

Victime/survivant-e d'EAS/HS : ce terme désigne toute personne ayant subi des violences basées sur le genre. Les termes « victime » et « survivant(e) » peuvent être utilisés indifféremment. Le terme « victime » est souvent utilisé en droit et en médecine, tandis que le terme « survivant(e) » est généralement préféré par les secteurs sociaux et psychologiques en raison de la notion de résilience qu'il implique (IASC, 2005, Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire, page 1).

Exploitation Sexuelle (ES) : c'est le fait de profiter ou de tenter de profiter, c'est un état de vulnérabilité, d'un rapport de force, ou de rapport de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (*Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuel, 2017, p.6/ Note de bonne pratique " Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil, p.7)*)

Abus Sexuelle (AS) : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5/ Note de bonne pratique " Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil, p.7).

Harcèlement Sexuel (HS) : toute avance sexuelle importune, ou demande de faveur sexuelle ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle (*Note de bonne pratique " Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil, p.7).*

Violence Basée sur le Genre (VBG) : Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée toute violence exercée à l'encontre d'une personne en raison de son sexe. Elle englobe les actes qui infligent les tourments ou les souffrances d'ordre physique, mentale ou sexuelle, la contrainte ou autres privations de liberté que ce soit dans la sphère publique ou privée. Elle est fondée sur les différences sociales (genre), entre homme et femme (*protocole de prise en charge psycho-sociale des victimes de VBG, Ministère en charge de la Femme, 2020, BF et Directives du Comité permanent inter-organisations sur la VBG, 2015, p.5/ Note de bonne pratique " Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil, p.8).*

Violence Contre les Enfants (VCE) : recouvre de multiples formes à savoir les violences physiques, psychologiques, sexuelles et les négligences. Elle entraîne un préjudice réel et 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 pétrie l'environnement de l'enfant. (*Organisation Mondiale de la Santé, 2018).*

INTRODUCTION

Le Gouvernement du Burkina Faso, en collaboration avec la Banque mondiale, a entrepris depuis le mois de juillet 2022, la préparation du Projet de Résilience et de Compétitivité de l'Élevage (PRECEL) au Burkina Faso sous financement IDA dont l'objectif de développement est : « **Améliorer la productivité, la commercialisation et la résilience des principaux systèmes de production de bétail sédentaire pour les bénéficiaires ciblés dans les zones du projet** ».

Outre les dispositions réglementaires nationales régissant les projets de développement initiés par le Gouvernement Burkinabè, les opérations et les projets financés par la Banque mondiale sont soumis aux exigences environnementales et sociales contenues dans le Cadre Environnemental et Social (CES) de cette institution.

Dans le cas spécifique du PRECEL, le Gouvernement du Burkina Faso s'est engagé, à travers un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) à mettre en œuvre les mesures et actions concrètes afin que le Projet soit exécuté dans le respect de la réglementation nationale en matière de sauvegardes environnementales et sociales ainsi que les Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale.

Aussi, pour la mise en œuvre du projet, et selon les exigences et procédures de la Banque mondiale, le projet doit se doter d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) assorti de son plan d'actions. Ainsi, étant donné qu'il n'est impossible d'éviter les conflits dans la mise en œuvre d'un projet, le présent MGP du PRECEL est établi et s'appuie sur un processus inclusif, transparent et compréhensif, approprié et accessible à toutes les parties prenantes.

Le présent MGP s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer parfois, les interventions de l'Unité de Gestion du Projet (UGP), sachant que chaque projet a un contexte et des défis différents.

Les objectifs, l'importance, les principes fondamentaux et les procédures clés y sont présentés. Il contient également des orientations procédurales pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne et ordonnée gestion des plaintes et / ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du Projet.

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Gouvernement du Burkina Faso a sollicité l'accompagnement de la Banque mondiale pour soutenir la préparation du Projet de Résilience et de Compétitivité de l'Élevage (PRECEL) au Burkina Faso (P178598). Le Projet vise à aider le pays à accélérer la transformation structurelle de son économie afin de créer des emplois productifs et de relever les défis de développement du pays. Cette nouvelle

opération entre le Gouvernement et la Banque mondiale se justifie par les résultats jugés satisfaisants par le bailleur, les bénéficiaires et les partenaires du Projet d'Appui au Développement du secteur de l'Élevage au Burkina Faso (PADEL-B) d'une part, mais aussi pour assurer un accompagnement de la réponse à l'amélioration de la valeur ajoutée du secteur de l'élevage à l'économie nationale d'autre part.

Conformément aux exigences et aux critères de catégorisation environnementale et sociale de la Banque mondiale, le risque environnemental et social du PRECEL est jugé « substantiel ».

La Banque Mondiale reconnaît aussi l'importance d'assurer une collaboration transparente entre le projet et l'ensemble des parties prenantes afin d'assurer sa durabilité dans la gestion des risques sociaux et environnementaux. Cette collaboration exige de doter les parties prenantes du projet de moyens leur permettant aisément d'apprécier l'exécution du projet et d'en produire un feedback surtout lorsqu'elles estiment être lésées dans leurs droits.

De ce fait, l'élaboration d'un MGP s'avère impératif dans la mise en œuvre du PRECEL. Ce dispositif permettra de recevoir et de traiter les plaintes ainsi que les préoccupations qui pourraient survenir dans le cadre de la mise en œuvre globale du projet en lien avec : (i) la réinstallation ; (ii) l'exécution des sous-projets (micro-projets, moyens et gros projets). La gestion adéquate des plaintes et préoccupations éventuelles du PRECEL contribuera à renforcer la crédibilité, la confiance, l'adhésion des parties prenantes et la redevabilité.

II. PRESENTATION DU PROJET

Le Projet d'appui à la Résilience et à la Compétitivité du sous-secteur de l'Elevage (PRECEL) au Burkina Faso (P178598) vise à aider le pays à accélérer la transformation structurelle de son économie afin de créer des emplois productifs et de relever les défis de développement du pays. Ce projet s'appuie sur la consolidation des acquis du PADEL-B mis en œuvre de 2017 à 2022.

L'objectif de développement du projet est « **d'améliorer la productivité, la commercialisation et la résilience des principaux systèmes de production animale sédentaire pour les bénéficiaires ciblés dans les zones d'intervention du projet** ».

Le projet est mis en œuvre sur une durée de six (6) ans (2023-2029) et couvre l'ensemble du territoire national. Il est classé en catégorie 2 et rattaché au programme budgétaire 082 « *Productivité et compétitivité des productions animales* ». Le Projet couvre les filières suivantes : bétail-viande, lait, volaille, porc, miel et poisson.

Le PRECEL est bâti autour de quatre (04) composantes à savoir : (i) environnement favorable et services de soutien pour la promotion de l'élevage, (ii) développement d'infrastructures de l'élevage intelligente face au climat et aux chaînes de valeur (iii) coordination et gestion du projet et (iv) intervention d'urgence (CERC).

Description des composantes

Pour l'atteinte de ses objectifs, le Projet comprend quatre (04) composantes qui seront mises en œuvre sous la tutelle du Ministère de l'Agriculture, des Ressources Animales et Halieutiques (MARAH) à travers l'Unité de Gestion du Projet (UGP). De façon opérationnelle, les 13 Directions Régionales de l'Agriculture, des Ressources Animales et Halieutiques (DRARAH) couvertes par le Projet seront les acteurs locaux de mise en œuvre en collaboration avec les autres services techniques déconcentrés du développement rural. Les 4 composantes du Projet se présentent comme suit :

Composante 1 : « *Environnement favorable et services d'appui pour la promotion de l'élevage* »

Cette composante a pour objectif de renforcer l'environnement politique et réglementaire favorable et les fondements institutionnels pour améliorer la performance et la gouvernance des systèmes de production animale sédentaire au Burkina Faso. Elle est constituée de trois (3) sous-composantes : (i) sous-composante 1.1 : soutien à la formulation de politiques, à la planification et au renforcement des capacités, (ii) sous-composante 1.2 : appui à l'élevage et services de conseil et (iii) sous-composante 1.3 : soutien au renforcement des services de santé animale.

Composante 2 : « *Développement d'infrastructures d'élevage intelligentes face au climat et de chaînes de valeur.* »

Cette composante a pour objectif d'accroître la production globale des chaînes de valeur des produits d'élevage ciblés et de réduire les importations de ces produits. Elle s'appuie sur les améliorations en matière de réformes du cadre institutionnel et des investissements au titre de la composante 1 ainsi que sur les résultats du PADEL-B et sur ceux qui émergent dans le cadre du PRAPS 2-BF. Elle sera mise en œuvre à travers deux (2) sous composantes qui sont : (i) sous-composante 2.1: soutien aux infrastructures productives et à la commercialisation intelligente face au climat et (ii) sous-composante 2.2 : appui à l'accès au financement.

Composante 3 : « Gestion et coordination du Projet ».

Cette composante se concentre sur tous les aspects liés à la gestion et à la coordination des activités du PRECEL, y compris les réunions de cadrage et d'orientation, le système de suivi et d'évaluation, la communication, les approvisionnements et la gestion des fonds IDA et le suivi des mesures d'atténuation des sauvegardes conformément aux procédures convenues.

Les femmes bénéficieront des activités de cette composante à tous les niveaux, dans la mesure du possible.

Par ailleurs, les activités de veille citoyenne seront menées par le Réseau Citoyen de Veille en Élevage (RECiVEL).

La composante est organisée autour des activités principales à savoir : i) dispositions institutionnelles et de mise en œuvre ; ii) fonctionnement courant ; iii) acquisition d'équipements et de matériels pour le fonctionnement de l'unité de gestion du Projet ; iv) gestion financière ; v) suivi-évaluation ; vi) passation des marchés ; vii) communication et visibilité du Projet ; viii) mise en œuvre des mesures de sauvegardes environnementale et sociale ; ix) promotion du genre et inclusion sociale ; x) promotion de la veille citoyenne ; x) renforcement des capacités de l'UGP et des structures d'appui.

Composante 4 : interventions d'urgence

La composante 4 est un mécanisme de financement des dépenses éligibles en cas de crises ou de catastrophes naturelles ou d'origine humaine, de chocs économiques graves ou d'autres situations d'urgence au Burkina Faso. Cette facilité de prévoyance peut être déclenchée par une demande formelle du Gouvernement du Burkina Faso à la Banque mondiale par l'intermédiaire du Ministère en charge de l'Économie et des Finances. Dans de tels cas, les fonds d'une catégorie non allouée ou d'autres composantes du projet seront réaffectés pour financer les dépenses d'intervention d'urgence. La mise en œuvre de cette composante suivra un plan détaillé qui sera préparé selon le cas pour chaque crise éligible et satisfaisant pour la Banque mondiale. Les détails sur les dispositions d'activation et de mise en œuvre des activités dans le cadre de cette composante seront finalisés en tant qu'annexe du manuel d'exécution du projet.

Bénéficiaires du projet

Le projet devrait bénéficier directement à 1 500 000 bénéficiaires (dont au moins 40% de femmes), y compris les éleveurs bénéficiant de l'appui-conseil, des services

de santé animale et de financement des chaînes de valeur. Le personnel technique et de gestion des agences gouvernementales qui mettent en œuvre les activités du projet et des ministères d'État, bénéficiant de la formation et du renforcement des capacités fournis dans le cadre du projet sont également des bénéficiaires directs du projet.

Partenaires de mise en œuvre du PRECEL

- les structures centrales et déconcentrées du MARAH (DGESS, DGSV, DGPA, DGF, etc.) ;
- les structures administratives d'autres départements ministériels (MEFP, MDICAPME, MSARGF, MPACF, etc.) ;
- les faitières des organisations des acteurs des chaînes de valeur en élevage telles que l'Interprofession (IP), l'Association Ferme Avenir du Burkina Faso (AFA-BF), la Confédération Paysanne du Faso (CPF) ;
- les institutions consulaires des paysans et producteurs tels que la Chambre Nationale d'Agriculture (CNA), Chambre régionale d'Agriculture (CRA) ;
- les ONG intervenant dans les filières animales ;
- les collectivités territoriales ;
- le Réseau Citoyen de veille en élevage (RECiVEL).

Le PRECEL s'appuiera également sur :

- les vétérinaires privés dans le cadre de leurs mandats sanitaires pour les activités de projet concernant la santé animale ;
- la FAO et l'Organisation Mondiale de la Santé Animale (OMSA ex-OIE) pour toutes les questions relatives à la prévention et à la lutte contre les maladies animales, ainsi que des questions relatives à la production de fourrage et de semences ;
- les institutions de recherche tel que le Centre National de la Recherche Scientifique et Technologique (CNRST), le Centre International de Recherche-Développement sur l'Élevage en zone Subhumide (CIRDES) et les universités au niveau national ;
- l'Institut international de recherche sur l'élevage (ILRI), en matière de technologie et l'expertise pour améliorer la santé, la nutrition et la productivité du bétail ;
- les Institutions Financières Partenaires (IFP), pour le co-financement des sous-projets ;
- les ONG et les organisations du secteur privé, fournisseurs de services et d'intrants d'élevage, partenaires commerciaux dans le cadre des Alliances productives ;
- autres projets de développement de l'élevage.

Risques et Impacts Environnementaux et Sociaux potentiels du projet

Les risques E&S potentiels déclines dans les documents cadre (CGES et CPR) sont entre autres :

- pollution atmosphérique (poussières),
- pollution des eaux et des sols (produits chimiques),

- dégradation de la couverture végétale du sol (travaux voies de desserte),
- pollution par les déchets de biomédicaux,
- risques chimiques liés aux produits vétérinaires,
- apparition de zoonoses chez l'homme (agents et producteurs,)
- pertes de portions de terres,
- pertes de biens économiques,
- risques d'accidents (blessures sur chantier),
- pertes de biens économiques,
- perturbation de l'ambiance sonore,
- risques de conflits sociaux,
- risques de VBG/EAS/HS/VCE,
- risques de transmission VIH/SIDA et COVID-19,
- risques d'exclusion des personnes vulnérables, exemple des populations déplacées internes (PDI).

Sources : CGES/PRECEL, 2022), Tableau 7, 4^{ème} Colonne, pages 69 à 73 et CPRP/PRECEL, 2022), tableau synthèse, Colonne 3, pages 25 et 26).

III. METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MGP

La méthodologie d'élaboration du présent MGP a été participative de manière à recueillir et prendre en compte les avis, préoccupations et recommandations des parties prenantes du projet principalement, les bénéficiaires, les acteurs impliqués dans les systèmes formels (MGP du PADEL-B) et informels de gestion des plaintes. Un plan d'actions opérationnel est également élaboré à l'issue de cet exercice de même que la prise en compte des questions de VBG, EAS/HS et VCE.

Un groupe de travail a été mis en place pour définir le dispositif de gestion des plaintes du PRECEL, prenant en compte les nouveaux référents environnementaux et sociaux à lui applicables et les acquis et insuffisances constatées dans la mise en œuvre du MGP du PADEL-B.

Les travaux se sont déroulés en deux grandes étapes à savoir la production d'un premier draft par l'équipe de formulation du PRECEL, suivi d'un atelier d'examen et de validation. Le MGP y compris son plan d'action a été soumis à la Banque mondiale pour sa revue qualité et approbation.

La méthodologie d'exécution des travaux a connu les principales actions suivantes :

- une revue documentaire notamment un état des lieux des mécanismes existants de gestion des plaintes des projets financés par la Banque mondiale sous CES ;
- une revue documentaire sur l'état des lieux des mécanismes endogènes de gestion des conflits existants au Burkina Faso ;
- une revue synthèse des éléments du MGP proposés dans les instruments de sauvegardes environnementales et sociales (CGES et CPR) et ceux additifs (PMPP, PGMO, PEES) en prenant en compte les informations et données collectées lors des consultations publiques avec les parties prenantes réalisées dans 4 régions du Burkina que sont : les Hauts-Bassins, le Centre-Ouest, le Centre-Sud et le Sud-Ouest ;
- des séances de travail en groupe ;
- la validation du document par le comité d'élaboration.

État des lieux des mécanismes de gestion des plaintes existants

L'état des lieux a mis en évidence une pluralité et une juxtaposition de mécanismes de gestion des conflits et plaintes dans la zone d'intervention du projet. Cette pluralité s'observe selon les types d'acteurs, les sources de plaintes, les modes de résolution, ainsi que les forces et faiblesses de ces mécanismes. Ainsi, en plus des mécanismes endogènes de prévention et de gestion des conflits, s'ajoutent les mécanismes formels et administratifs de gestion des plaintes et ceux promus dans le cadre de l'exécution des projets et programmes sur financement des partenaires au développement.

Toutefois, le présent manuel se base sur la description sommaire incluse dans le PMPP approuvé à la phase de préparation du PRECEL.

Mécanismes formels de gestion des conflits existants

Des mécanismes formels de gestion des plaintes existant dans la zone d'intervention du projet peuvent être regroupés en deux (02) catégories :

Les structures et institutions administratives

- les Services Fonciers Ruraux (SFR) ;
- les Commissions Foncières Villageoises (CFV) ;
- le Centre d'Arbitrage de Conciliation et de Médiation de Ouagadougou (CAMCO) ;
- les services techniques déconcentrés ;
- les Préfectures ;
- l'Office National de Prévention et de Gestion des Conflits Communautaires (ONAPREGECC¹) ;
- l'Autorité de Régulation de la Commande Publique (ARCOP) ;
- l'Autorité Supérieure de Contrôle de l'État et Lutte Corruption (ASCE-LC).

Les structures judiciaires

- le tribunal départemental et d'arrondissement,
- le tribunal de grande instance,
- le tribunal du travail,
- le tribunal administratif,
- le tribunal de commerce,
- la Cour d'Appel,
- la Cour de cassation,
- le Conseil d'État,
- les officiers de police judiciaire.

Mécanisme de gestion des plaintes issu du PABEL-B (projet clôturé) : Le dispositif comprend les comités au niveau villageois (COGEP-V) et le comité national (UCP et les entités de mise en œuvre du projet). Une appréciation est faite sur les forces et de faiblesses.

Source : MGP/PADEL-B, 2020, page 12

¹L'ONAPREGECC a été créé par le décret N°2015-1645/PRES/TRANS/PM/MJDHPC/MATD/MEF du 28 décembre 2015.

IV. OBJECTIFS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP

4.1. Objectifs

L'objectif du présent MGP est de mettre en place une procédure adaptée, efficace, rapide, accessible et transparente de gestion des plaintes et autres préoccupations des parties prenantes au projet, afin de garantir la transparence et la responsabilisation du projet dans sa mise en œuvre.

Les objectifs spécifiques du MGP sont les suivants :

- s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes sont enregistrées et traitées dans des délais raisonnables ;
- mettre à la disposition des personnes touchées (affectées) par le Projet (PAP), y compris les femmes, les groupes vulnérables et les autres parties prenantes, des canaux appropriés, accessibles pour soumettre leurs demandes d'informations, de clarifications, préoccupations, réclamations, ainsi que leurs plaintes, et recevoir dans un délai raisonnable les réponses appropriées ;
- traiter les problèmes systémiques de manière pro-active dès leur apparition, en impliquant les parties prenantes réellement concernées, afin d'anticiper la survenue des conflits, d'instaurer et de maintenir un climat de confiance entre le Projet et ses différentes parties prenantes, principalement les PAP ;
- favoriser le recours aux procédés non judiciaires pour le règlement des plaintes liées au Projet ;
- orienter les protagonistes au cas où le conflit ne concerne pas le processus de mise en œuvre du projet vers les mécanismes adaptés ;
- réduire les risques d'exclusion ;
- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relative aux EAS/HS ;
- accompagner, soutenir et orienter les survivantes de VBG, EAS/HS, VCE vers les services spécialisés de prise en charge de ces cas ;
- favoriser le règlement social et à l'amiable des plaintes et éviter au mieux le recours à la justice ;
- montrer les voies de recours au plaignant en cas d'insatisfaction du traitement de sa plainte.

4.2. Principes fondamentaux du MGP

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

Tableau 1 : principes fondamentaux du MGP

PRINCIPES	MESURES D'APPLICATIONS
Participation	• développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes y compris les personnes vulnérables et Personnes Déplacées Internes (PDI) • 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 EAS/HS, VBG, VCE.
Sécurité/confidentialité	• protéger l'anonymat des plaignants, ;

PRINCIPES	MESURES D'APPLICATIONS
	• assurer la confidentialité des plaintes de nature sensibles (EAS/HS, VBG, VCE) ; • limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.
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 au cas échéant.
Mise en contexte et pertinence	• adapter le MGP au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locale 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.
Accessibilité au mécanisme et variété de points d'entrée	• diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières, etc ; • expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; • diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes ; • assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.
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.
Transparence	• informer clairement les parties prenantes de la démarche à suivre et des différentes procédures ; • 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.
Prévisibilité/rapidité	• apporter une réponse rapide et adéquate 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 ; • réagir promptement à tous les plaignants.
Simplicité	• faciliter la compréhension du processus d'enregistrement et de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes.
Rétroactivité	• assurer le feedback aux parties prenantes sur les activités les concernant.
Approche centrée sur les survivant.e.s de EAS/HS, VBG, VCE	• toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS, VBG, VCE nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être de la victime reste au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.
Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	• Considérations concernant les enfants : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.

V. LES PLAINTES

5.1. Causes des plaintes

Les sources des plaintes peuvent être diverses, il convient de les détecter avec précision afin de cerner le vrai problème et entrevoir des solutions adéquates. Une plainte est donc susceptible de concerner des problèmes non directement liés au projet (comme un problème politique local ou national), des problèmes hérités d'une situation antérieure (tels qu'un conflit entre communautés et/ou avec l'État) ou de véritables problèmes concernant le projet : par exemple (i) les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs ; (ii) l'acquisition et l'occupation de terres ; (iii) la réinstallation de populations et leurs compensations ; (iv) la divulgation des décisions et des documents du PRECEL ; (v) le respect des procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et (iv) le Plan de Gestion Environnementale et Sociale de chantier (PGES-C), etc.

5.2. Nature des plaintes

Les plaintes pourront être catégorisées en deux groupes :

- les **plaintes non sensibles** concernent le processus de mise en œuvre : Il peut concerner les choix, méthodes, résultats obtenus, etc.
- les **plaintes sensibles** portent habituellement sur des fautes personnelles ayant un lien avec le comportement et la conduite telles que la corruption, abus de pouvoir, exploitations et les abus sexuels, harcèlements sexuels, discrimination, violences basées sur le Genre (VGB), Violences Contre les Enfants (VCE), etc.

NB : un dispositif garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte gratuite à la dignité des individus.

La mise en œuvre des activités du PRECEL engendrera des griefs auxquels des mesures correctives, d'atténuation doivent être apportées selon leur type.

5.3. Typologie des plaintes

Les plaintes, réclamations et doléances peuvent concerner les différentes étapes de chaque sous-projet. Ces plaintes peuvent être classées en deux grandes catégories : les plaintes non sensibles ou ordinaires et celles sensibles.

5.3.1. Plaintes non sensibles ou ordinaires

Cette catégorie regroupe les plaintes relatives aux :

- ☞ **Requêtes : demande d'informations, doléances et réclamations.** En effet, dans l'exécution du Projet, des demandes de tout genre peuvent être adressées au projet. Il s'agit entre autres : i) *des demandes d'informations* relatives au processus de réinstallation, aux opportunités offertes en termes d'emploi, etc. ii) *des doléances* peuvent concerner les demandes d'aide liées aux interventions du projet. C'est pourquoi, les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliquées aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions ; iii) *des réclamations* qui peuvent porter sur les points suivants : le non-respect des mesures

convenues dans les PAR, les PGES chantier et les Plans d'Hygiène Qualité, Sécurité et Environnement (PHQSE), la réinstallation des populations,, le processus d'acquisition des terres, le recensement des biens et des personnes affectées, les conflits de propriété, les compensations des différentes pertes de biens, etc.

☞ **Plaintes liées à la gestion des mesures de sauvegardes Environnementales et Sociales** qui peuvent porter sur les éléments suivants :

❖ **Réinstallation**

- le non-respect des mesures convenues dans les Plans d'Action de Réinstallation (PAR) ;
- les longs délais dans le paiement des compensations ou dans le remplacement d'un bien foncier ou d'une infrastructure privée ou publique ;
- la destruction de biens sans compensation préalable ;
- les plaintes relatives à l'exclusion de certaines personnes des bénéfices du Projet
- les plaintes relatives à la non prise en compte des mesures de mitigation des impacts négatifs du Projet ;
- la non compréhension/acceptation des critères d'éligibilité par les populations riveraines ;
- les erreurs/désaccords dans l'identification des personnes ;
- les désaccords sur l'évaluation des biens et le montant des compensations ;
- les problèmes familiaux conduisant aux conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la compensation d'un bien donné ;
- les conflits sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- les conflits entre Personnes Affectées par le Projet (PAP) et populations hôtes le cas échéant ;
- les désaccords sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation, type d'habitat proposé, caractéristiques de la parcelle de réinstallation, etc.) ;
- les expropriations et prise des emprises sans dédommagement préalable;
- l'exclusion des personnes vulnérables ;
- les omissions de biens et/ou patrimoines lors de l'opération de recensement des personnes et des biens et les sous-évaluations des pertes ;
- les erreurs sur les identités des personnes affectées par le projet lors de l'inventaire des biens ;
- l'absence de consensus sur les barèmes pour l'évaluation des indemnisations ;
- le processus 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 des micro-projets ;
- L'implantation inappropriée des sites dédiés aux activités (site situé dans une forêt classée ou situé à proximité d'un site sacré) ;
- les contestations sur la propriété (ou limites) des sites des micro-projets ;
- le processus de sélection et d'approbation des plans d'affaires ; etc.

❖ **Suivi du PGES**

- obstruction des pistes de bétail par les entreprises ;
- accaparement de ressources devant être mises à la disposition des populations (bois de défriche, eaux) par les entreprises ;
- étendue et durée des travaux excédant les délais prévus avec pour conséquences la perturbation des activités économiques et la perturbation de la circulation ;
- dommages matériels (impacts sur des biens privés) ;
- augmentation des risques d'accidents du fait de la circulation des engins de chantier et impliquant des hommes ou des animaux ;
- nuisances de toutes sortes, pollutions ;
- manquements des entreprises à l'égard des populations ;
- conflits entre travailleurs du Projet et populations riveraines pour diverses raisons ;
- non-respect des mesures convenues dans les Plans de gestion environnementale et sociale (PGES), les PGES-chantier (PGES-C) et les PHQSE (Plan d'Hygiène Qualité, Sécurité et Environnement) ;
- non recrutement de la main d'œuvre locale ;
- etc.

☞ **Plaintes relatives au droit de propriété**

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

☞ **Plaintes liées à la gestion des travailleurs en lien avec les dispositions déclinées dans le PGMO du projet**

a) Les employés du projet

- absence de contrat de travail ;
- non-paiement des salaires des employés, aussi bien pour les travailleurs permanents que pour les travailleurs temporaires ;
- la stigmatisation de certains employés ;
- abus de pouvoir du coordonnateur ou de certains spécialistes sur les autres agents ;
- retards/non-paiement des salaires des travailleurs du Projet.

b) Les employés des entreprises et autres prestataires

- absence de contrat de travail ;
- non-paiement des salaires des employés, aussi bien pour les travailleurs permanents que pour les travailleurs temporaires ;
- retards / non-paiement des salaires des travailleurs ;
- embauche de mineur-e-s sur les chantiers;
- violations des us et coutumes des zones d'intervention du Projet y compris des profanations des sites sacrés ;

- cas de traite des personnes ;
- heures de travail non comptabilisées ;
- non compensation des heures supplémentaires.

☞ **Plaintes liées à la gestion administrative et financière du projet.**

- Plaintes liées à la gestion des contrats et dossiers d'appels d'offres,
- Procédures liées à la passation des marchés.

5.3.2. Plaintes sensibles

Les plaintes sensibles doivent être enregistrées et traitées dans la plus grande confidentialité et le projet doit prendre toutes les dispositions pour réserver un mode de traitement spécifique à cette catégorie de plaintes.

☞ **Plaintes liées aux aspects fiduciaires, de gouvernance et de transparence**

- la corruption ;
- la concussion ;
- les conflits d'intérêt ;
- le népotisme ;
- les vols,
- les détournements ;
- la fraude ;
- le délit d'apparence ;
- etc.

☞ **Plaintes liées aux VBG/EAS/HS ou tout autre abus ou violation de droits**

- les cas d'exploitations et les abus sexuels, de viol, de harcèlements sexuels subi par les bénéficiaires ou communautés du fait de l'exécution du PRECEL ;
- l'utilisation et l'emploi de mineurs sur les chantiers ;
- les cas de profanation ou destruction des sites culturels ou culturels ;
- etc.

☞ **Plaintes liées aux accidents et incidents.**

- les cas de blessures et accidents survenus durant les travaux ;
- la non-dotation des travailleurs en équipements de protection individuel (EPI) et collectifs lors des travaux ;
- la non-notification et la non prise en charges des cas d'accident et incidents survenus en milieu de travail ;
- les cas de fatalités survenus en milieux de travail du fait de la négligence dans les mesures de sécurité et de protection des travailleurs et usagers ;
- etc.

5.4. Validité d'une plainte et usagers du MGP du PRECEL

Toute plainte (sensible, non-sensible) doit se rapporter aux engagements pris par le PRECEL dans le cadre de ses activités ou des questions qui relèvent de son champ opérationnel. Ce qui constitue le principal critère de sa validité.

Les personnes susceptibles d'exprimer des griefs ou réclamations, des doléances et demandes diverses dans le cadre de l'exécution du PRECEL, sont toutes personnes physiques ou morales ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésées dans ses

droits ou désireuses d'avoir des informations et/ou appuis divers dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet.

VI. CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP DU PRECEL

6.1. Description des parties prenantes du MGP du PRECEL

1.1.2. Acteurs de gestion des plaintes non sensibles du PRECEL

Plusieurs acteurs seront impliqués dans la mise en œuvre du MGP :

- les personnes de ressources locales (chef du village, COGES, bénéficiaires, CVD, chef de terre, etc.) ;
- les responsables des administrations/collectivités territoriales (Préfets, Maires, Hauts commissaires, Gouverneurs) ;
- les Services déconcentrés du MARAH (DRARAH, DPARAH, SDARAH) ;
- autres ministères et structures partenaires (MEEA ; ANEVE ; MEFP ; MSAHRNGF)
- les services centraux du MARAH (SG, DGESE, DGRH, ITS, DRH, DGSV, DGPA, DGPV, DGAHDI, SE/CNSA, DGPER, DGFOMR, etc.) ;
- les promoteurs de sous-projets ;
- les autres bénéficiaires des biens et services du projet ;
- les services centraux et déconcentrés de la chaîne de gestion financières ;
- les interprofessions
- les membres des COGEP ;
- les populations riveraines.

Acteurs de gestion des plaintes sensibles

Les acteurs majeurs dont l'implication s'avère importante dans la réception, traitement, résolution et le suivi-évaluation des plaintes sensibles du PRECEL sont :

- l'Unité de Gestion du Projet (UGP) ;
- les structures psychosociales, sécuritaires, sanitaires, judiciaires ;
- les ONG/Associations spécialisées dans la prévention et la gestion des plaintes de VBG/EAS-HS ;
- la Banque mondiale (BM) ;
- les bénéficiaires des activités du Projet (survivant-e-s) ;
- les membres des structures de gestion des plaintes sensibles.

Acteurs de gestion des plaintes des travailleurs

Il s'agit des structures de la tutelle technique. Ce sont entre autres :

- Le SG/MARAH ;
- l'UGP ;
- la Direction des Ressources Humaines ;
- le syndicat des travailleurs ;
- le Conseil de discipline ;
- la Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux ;
- l'Inspection Techniques des Services ;
- le Comité Technique Paritaire.

NB : le rôle et les responsabilités de chacun de ces acteurs de gestion des plaintes sensibles et celles des travailleurs, seront précisés dans des MGP spécifiques et séparés du présent MGP global.

VII. Description des niveaux de recours ou paliers de résolution des plaintes

7.1. Les plaintes non sensibles

La gestion des plaintes non sensibles se fera à quatre niveaux :

☞ **Au niveau village :**

Des Comités de Gestion de Plaintes Villageois (COGEP-V) seront mis en place au niveau des villages où seront implantées les infrastructures du PRECEL et seront composés des personnes de ressources suivantes :

- le chef du village et/ou chef de terre ;
- le (la) président (e) CVD² ;
- le (la) représentant (e) des jeunes ;
- la représentante des organisations féminines ou toute femme influente³ au niveau du village.

Le COGEP-V est mis en place par arrêté du maire sous présentation du Procès-Verbal de mise en place du COGEP-V. Ces comités seront présidés par les présidents CVD de chacun des villages concernés ou tout autre choix décidé librement en assemblée villageoise.

NB : Une évaluation préliminaire sera faite pour estimer le besoin et sur la base des conclusions le COGEP-V sera mis en place ou l'existant mis à jour et renforce pour jouer efficace le rôle assigné. Le comité pourra faire appel à toute personne de ressource pouvant apporter sa contribution dans la résolution du problème posé.

Le nombre des membres de ce comité ne devra pas dépasser pas cinq (5) et il aura pour missions de :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ;
- procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ;
- engager avec le plaignant une négociation pour une résolution à l'amiable de la plainte ;
- informer le point focal du Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées ;
- transférer dans les délais, les plaintes non résolues au point focal du CCGP ;
- établir les PV ou rapports de session.

Outre les types de plaintes ordinaires liés à la gestion des infrastructures communautaires, les rôles des COGEP-V, seront élargis pour prendre en compte les plaintes liées aux activités des promoteurs de micro-projets et sous-projets.

En rappel, les sources de plaintes pour cette catégorie d'acteurs sont les suivantes :

- les dégâts d'animaux dans les champs et les jardins,
- l'obstruction des pistes,
- les rejets des déchets sans prétraitement,
- les conflits liés au foncier, etc.

² Se conformer aux textes de création des Comités de Veille et de Développement

³ Cette femme devra jouir d'une bonne moralité, discrète et surtout pénétrée de sagesse pour que les personnes victimes de VGB puissent se confier à elle.

Les COGEP-V, ne sont pas responsables de la gestion des plaintes sensibles. Toutefois, ils bénéficieront de renforcement de capacités pouvant leur permettre de contribuer dans l'information, la sensibilisation des populations et communautés concernées sur la prévention des risques VBG et le protocole de référencement en cas de survenue de VBG/VCE.

Pour assurer la gestion de leurs plaintes, les promoteurs de micro-projets pourront s'adresser aux COGEP-V, aux CCGP et aux SDARAH les plus proches de leurs sites d'intervention.

☞ **le niveau communal** : les (CCGP)

La gestion des plaintes sera assurée par les Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP) créés ou actualisés s'il en existe⁴. Lesdits comités sont composés du :

- responsable de la mairie (mairie/PDS, adjoints, SG) qui assure la présidence du CCGP ;
- chef ZATE ou son représentant (point focal et rapporteur) ;
- représentante des autorités religieuses et coutumières ;
- représentante des femmes ;
- représentante des jeunes.

NB : le comité communal peut faire appel à toute personne de ressource en fonction de la spécificité du problème posé. Les membres du CCGP sont désignés en assemblée générale par les communautés.

Les membres du CCGP sont chargés de :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations à eux soumises ;
- traiter et résoudre les plaintes à eux soumises ;
- procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ;
- engager avec le plaignant une négociation pour une résolution à l'amiable de la plainte ;
- établir les PV ou rapports de session ;
- informer le point focal de la Cellule régionale de Gestion des Plaintes (CeRGP) de l'état des lieux des plaintes reçues, enregistrées, traitées et résolues ;
- transférer dans les délais, les plaintes non résolues au point focal du CeRGP ;
- assurer la traçabilité, la documentation et l'archivage des données de gestion des plaintes au niveau de la commune.

☞ **le niveau régional** :

Les DRARAH constituent le troisième niveau du MGP. Une cellule régionale de gestion des plaintes du PRECEL sera mise en place par note de service du DRARAH dont il est le président. Cette cellule sera composée de :

- DR (président),
- ASE (point focal, rapporteur) ;
- SAF (membre)

⁴ En fonction de la zone d'intervention du PRECEL, il se pourrait que des projets antérieurs (PADEL-B ou tout autre projet du portefeuille de la Banque mondiale) aient déjà créé des comités pour la gestion des plaintes. Il s'agira dans ce cas de procéder à leur actualisation et/ou dynamisation.

NB : la cellule peut faire appel à toute personne de ressource en fonction de la spécificité du problème posé.

Dans la pratique les ASE sous la responsabilité des Directeurs régionaux et à travers des cellules MGP, enregistrent et gèrent les dossiers des plaignants au niveau des régions. Il leur revient sous l'égide du DRARAH de :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations exprimées en lien avec le PRECEL ;
- traiter et résoudre toutes les plaintes à eux soumises ;
- procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ;
- engager avec le plaignant une consultation/négociation pour une résolution à l'amiable de la plainte ;
- établir les PV ou rapports de gestion des plaintes et envoyer périodiquement les rapports au CNGP ;
- informer périodiquement le point focal du Comité national de Gestion des Plaintes (CNGP) de l'état des lieux des plaintes reçues, enregistrées, traitées et résolues ;
- transférer dans les délais, les plaintes non résolues au point focal du CNGP ;
- assurer la traçabilité, la documentation et l'archivage des données de gestion des plaintes au niveau de la région.

 Le niveau national :

La gestion des plaintes au niveau national sera assurée par l'UGP du PRECEL à travers un comité composé comme suit :

- le Coordonnateur du Projet est le président du comité des gestion des plaintes du projet ;
- le Spécialistes en Développement Social (SDS) du Projet est le rapporteur ;
- le Spécialistes en Sauvegarde Environnementale (SSE) du Projet ;
- le Responsable en Suivi Evaluation (RSE)
- le responsable en charge des VBG /EAS/HS ou du genre du projet.

NB : le comité national peut faire appel à toute personne de ressource en fonction de la spécificité du problème posé.

Dans l'opérationnalisation du MGP, l'UGP et le CNGP ont pour missions de :

- suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des autres comités créés pour la gestion des plaintes du Projet ;
- veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes à tous les niveaux ;
- évaluer la nature et le coût des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ;
- consulter/négocier avec les PAP, 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 ;

- 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 ;
- assurer la visibilité et la communication autour des actions de plaintes ;
- réaliser le suivi-monitoring du MGP ;
- transmettre à la Banque mondiale, une synthèse mensuelle, trimestrielle et à la demande, des plaintes reçues, traitées et résolues.

7.2. Les plaintes sensibles

Dans le souci d'assurer la confidentialité et la sécurité dans la résolution des plaintes sensibles, il est mis en place au :

☞ Niveau 1 : villageois et communal

Un point focal de gestion des plaintes sensibles (*sexe féminin de préférence*) **est** associé au comité villageois et communal de gestion des plaintes (COGEP-V et CCGP). Le point focal de gestion des plaintes sensibles sert d'interface entre les personnes survivantes et le Projet. **Il est le représentant de l'ONG ou de l'Association spécialisées partenaires commises par le PRECEL à la prévention, réception et référencement des plaignants.**

Les principales responsabilités du point focal de gestion des plaintes sensibles sont :

- recevoir et enregistrer les plaintes sensibles ;
- orienter le/la survivant(e) vers les prestataires des services VBG ;
- tenir informée l'UGP des cas de plaintes sensibles liées au Projet ;
- servir d'interface entre l'UGP et les survivant-e-s par rapport à la gestion des plaintes les concernant ;
- faire le feedback des résultats du traitement/résolution des plaintes aux plaignant-e-s ;
- faire recours aux structures judiciaires pertinentes si requis ;
- faire le suivi, l'évaluation des actions et mesures de réponses et résolution des plaintes exprimées ;
- archiver physiquement et électroniquement la documentation.

☞ Niveau 2 : régional

Un point focal de gestion des plaintes sensibles (*sexe féminin de préférence et différent de l'ASE*), associé à la Cellule Régionale de Gestion des Plaintes (CeRGP) sera désigné également par la cellule au niveau régional. Il sert d'interface entre les survivant(e)s et le Projet au niveau régional. Il permet à la personne survivante d'exprimer ses préoccupations, plaintes sensibles en rapport avec la mise en œuvre du Projet. De ce fait, il constitue un recours régional de réception et de transfert des plaintes sensibles à l'UGP. Il est chargé de la saisine sans délais de l'UGP en cas de survenue d'un cas de VBG ou d'enregistrement d'une plainte sensible. L'UGP prend connaissance, analyse et donne des orientations pour une meilleure gestion de ladite plainte dans le cadre d'un dispositif de référencement qui sera défini à l'issue du mapping des prestataires des services VBG de la zone d'intervention du Projet (ZIP).

Les principales responsabilités du point focal plaintes sensibles sont de :

- recevoir et enregistrer les plaintes sensibles ;
- tenir informer l'UGP des plaintes sensibles ;
- servir d'interface entre l'UGP et les survivant-e-s par rapport à la gestion des plaintes les concernant ;

- faire le feedback des résultats du traitement/résolution des plaintes aux plaignants ;
- faire le suivi et l'évaluation des actions et des mesures de réponses et résolution des plaintes exprimées ;
- orienter le/la survivant(e) vers les prestataires des services VBG/EAS/HS ;
- archiver physiquement et/ou électroniquement la documentation.

☞ Niveau 3 : L'UGP

Au niveau national, le Spécialiste en Développement Social (SDS) est chargé des plaintes en général mais, le/la spécialiste chargé-e des VBG de l'UGP est le Point Focal en charge de la gestion des plaintes sensibles.

Ses principales activités sont :

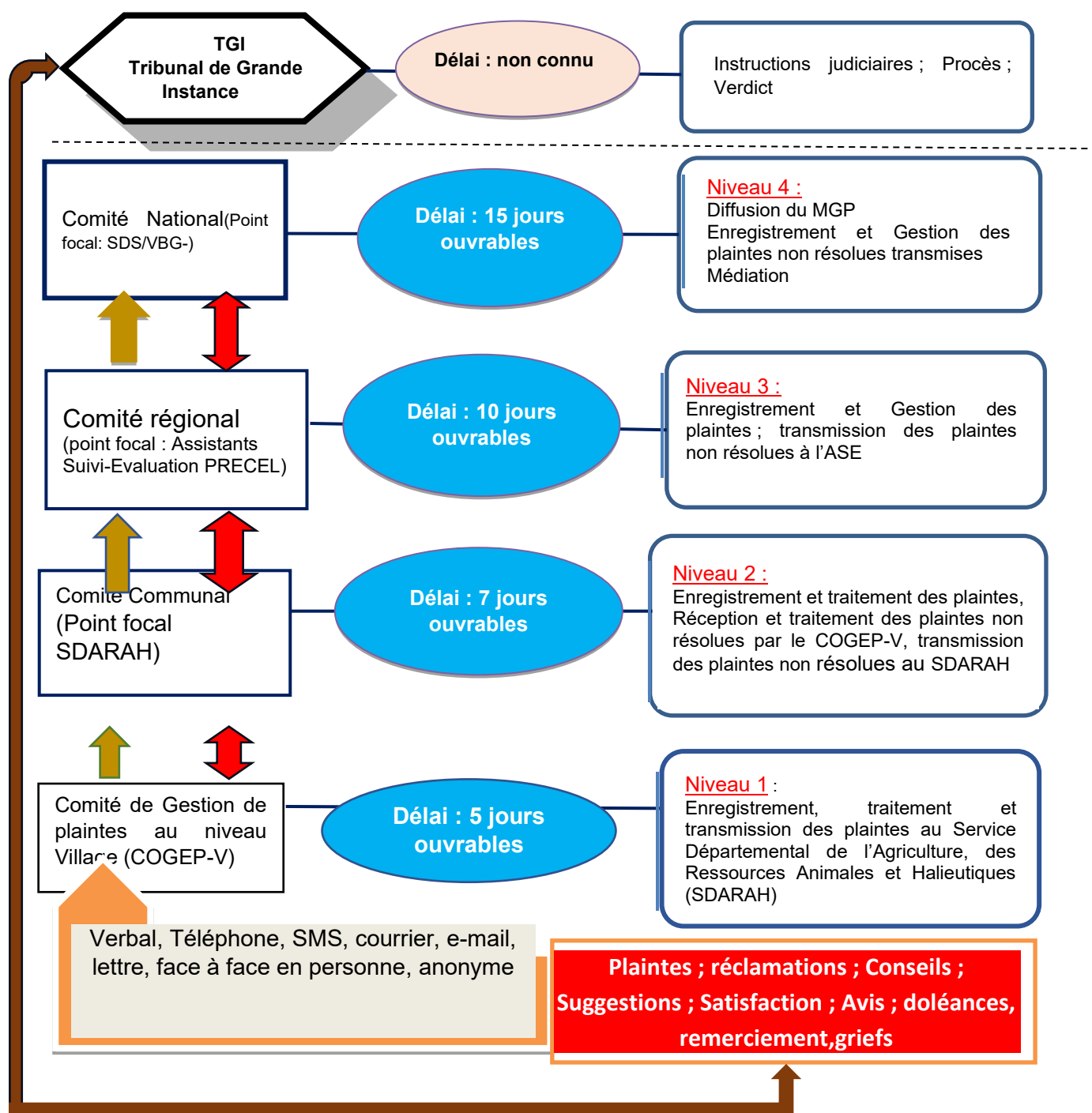
- enregistrer et traiter les plaintes en sa possession ;
- s'assurer que le plan d'action des plaintes sensibles est mis en œuvre ;
- s'assurer de la présence d'une cartographie des structures de prises en charges des cas de EAS/HS est faite et disponibles à l'UGP ;
- saisir immédiatement le prestataire de services VBG le plus pertinente du dispositif de référencement pour la prise en charge du survivant ou de la survivante ;
- tenir informer le Coordonnateur du Projet qui est chargé de relayer l'information à la Banque mondiale, dès réception d'une plainte sensible quel que soit le niveau de provenance ;
- suivre et documenter les plaintes sensibles (suivi mensuel et rapports trimestriels) et procéder à l'archivage physique et électronique de celles-ci ;
- transmettre à la Banque mondiale, une synthèse mensuelle et un bilan trimestriel des plaintes reçues, traitées et transférées
- renseigner le registre des plaintes pour constituer une base de donnée ;
- archiver tous les dossiers en lien avec les plaintes.

☞ Le Tribunal de Grande Instance

En dehors des quatre niveaux de recours pour la gestion à l'amiable des plaintes en général, tout plaignant peut saisir le tribunal de grande instance de son choix et en temps voulu. Aussi, pour les plaintes sensibles, il n'y a pas de gestion à l'amiable possible et la saisine de la justice est conditionnée par le consentement éclairé de la personne survivante.

NB : Pour la conduite des actions de prévention des risques VBG, la réception des plaintes et le référencement des personnes survivantes de cas de VBG dans sa mise en œuvre, le PRECEL, s'appuiera sur l'expertise d'ONG et/ou Associations spécialisées ou toute autre structure qualifiée sur la thématique pour l'opérationnalisation de son dispositif spécifique de gestion des plaintes sensibles. Les représentants de ces structures partenaires, seront les points focaux VBG aux différents niveaux. Un renforcement des capacités du point focal VBG est nécessaire à l'issue de sa mise en place, parallèlement à la création des CeRGP et COGEP suivi des critères spécifiques tels que : maturité, tenu de secret, discrétion, écoute, disponibilité, maîtrise de l'approche centrée sur la survivante. Un engagement de confidentialité sera soumis à la signature dudit Point Focal.

Figure 1 : Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles



Tout plaignant peut saisir le niveau de recours de son choix ou convenance.

Légende :



Délai



Délai justice



Recours



Niveau de gestion

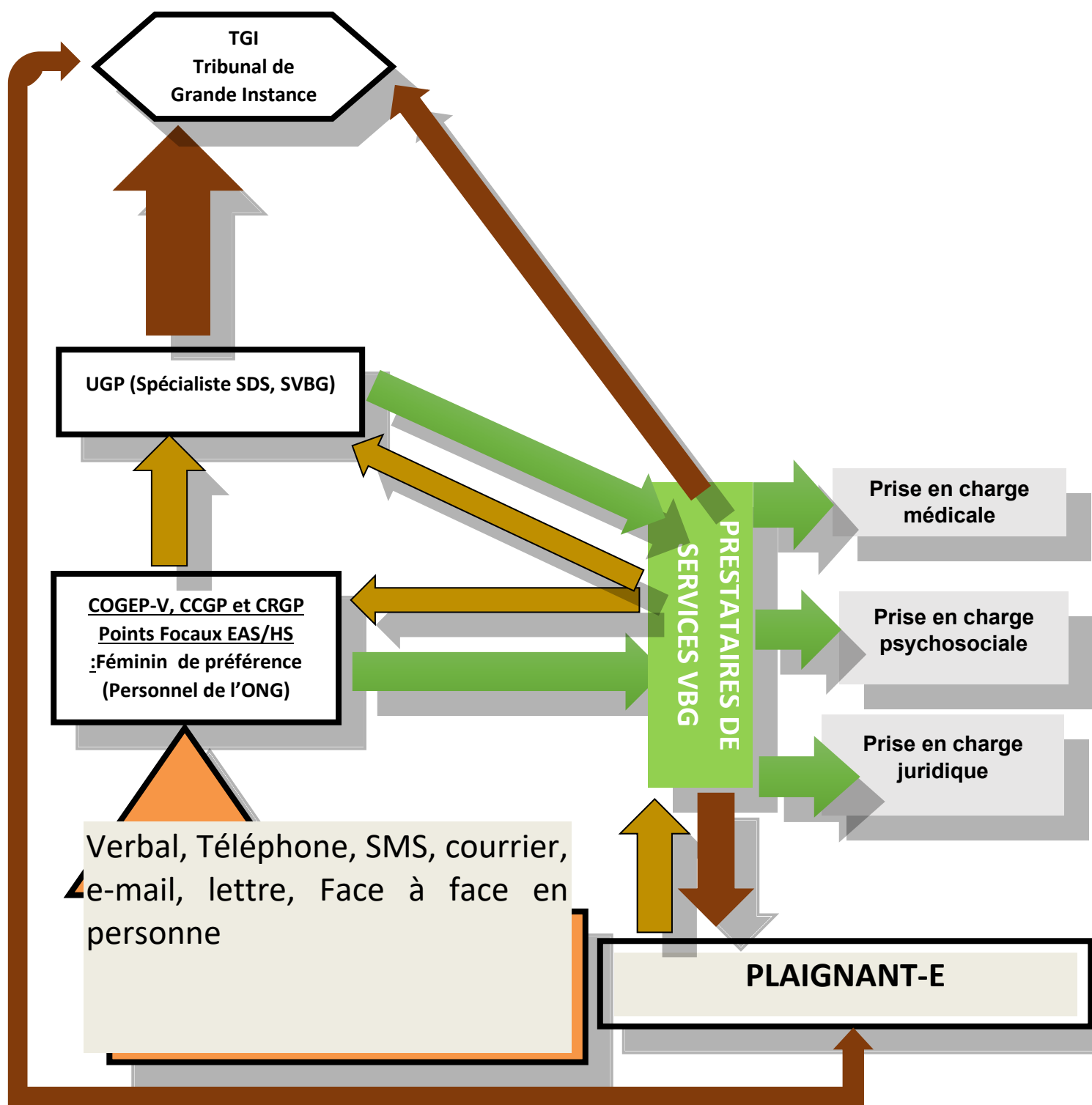


Transfert

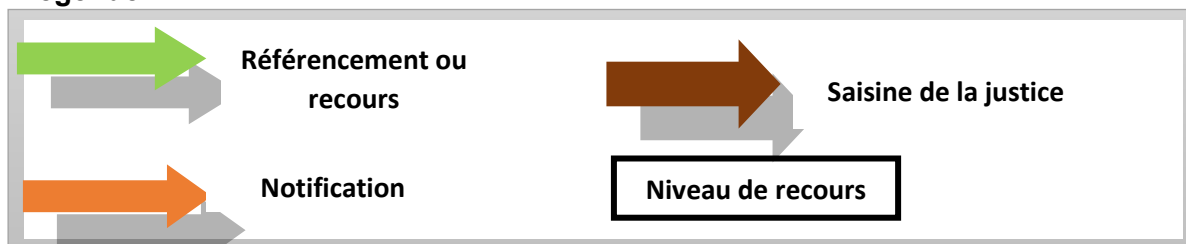


Rôles et responsabilités

Figure 2 : Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS



Légende :



Tout plaignant peut saisir le niveau de recours de son choix ou convenance

VIII. PROCEDURES DE GESTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

8.1. 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 non sensibles, une combinaison de différentes approches sera utilisée :

- par auto saisine des différents comités de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision, des articles de presse ;
- en personne face à face ;
- par courrier formel transmis ;
- par courrier électronique transmis ;
- par appel téléphonique / plaintes verbales : aux numéros de téléphone disponibles ;
- par envoi d'un SMS aux numéros de téléphone disponibles ;
- par contact via le site internet du MARAH et le site du PRECEL.

S'agissant des plaintes sensibles, les canaux suivants seront utilisés :

- face à face,
- appel téléphone,
- par courrier formel transmis (correspondance),
- par courrier électronique transmis (mail),
- par auto saisine par les points focaux, si flagrance,
- par envoi d'un SMS au numéro de téléphone du point focal,
- par la dénonciation.

N.B. Une diffusion des adresses utiles à cet effet, sera assurée lors des sessions plénières de diffusion du MGP.

Tableau 2: Coordonnées des institutions et personnes de références

Lieux	Adresses
PRECEL (UGP)	XXXX
Spécialiste Développement social (SDS)	XXXX
Spécialiste chargé des VBG (EAS/HS/VCE)	XXXX
Spécialiste Sauvegarde Environnementale (SSE)	XXXX

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

8.2.1. Circuit de traitement et délais des plaintes non sensibles

Le circuit de traitement des plaintes relatives au PRECEL, comporte plusieurs étapes qui vont de la réception (enregistrement) au suivi en passant par le tri, les actions de traitement, les délais de traitement et de résolution, le recours à la justice, la clôture et l'archivage :

☞ Réception et enregistrement des réclamations/plaintes

Il existe quatre (04) instances de gestion des griefs et des réclamations de proximité des plaintes. Ainsi, la réception et l'enregistrement des plaintes se font auprès de ces instances.

- ✓ **Le premier niveau d'introduction de la plainte est le COGEP-V** du plaignant où l'infrastructure communautaire est réalisée ou encore le site de localisation des sous-projets. La plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du comité devant un témoin du plaignant. Le membre saisi, a obligation de porter l'information auprès du président du comité pour toutes fins utiles. Ainsi, le président réunit le COGEP-V et le plaignant pour avoir de plus amples informations sur la plainte. **A cette rencontre informelle, le plaignant remplira en trois (03) exemplaires de la fiche de plainte qui sera mise à sa disposition par le président du COGEP (destinés au CCGP, UGP et à l'intéressé). 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. Ces plaintes seront consignées dans un registre de gestion de plaintes pour des raisons d'archivage. ;
- ✓ **Le second niveau d'introduction de la plainte est le CCGP de la Commune** du plaignant où l'infrastructure est réalisée ou encore la commune de localisation du site des sous-projets. Ce comité est chargé de recevoir les nouvelles plaintes. Il est également chargé de recevoir les plaintes transférées par le COGEP-V, c'est à dire, les plaintes traitées par le COGEP-V et qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant. La plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du comité communal. Le membre saisi, a obligation de porter l'information au point focal du comité Service Départemental de l'Agriculture, des Ressources Animales et Halieutiques (SDARAH) qui est chargé d'informer le président du comité communal pour toutes fins utiles. Le président réunit au besoin le CCGP 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. Cet acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte au deuxième niveau. Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.
- ✓ **Le troisième niveau d'introduction de la plainte est la CeRGP de la région** du plaignant où l'infrastructure est réalisée ou encore la région de localisation du site des sous-projets. Ce comité est chargé de recevoir les nouvelles plaintes directement exprimées à ce niveau. Il est également chargé de recevoir les plaintes transférées par le CCGP, c'est à dire, les plaintes traitées par ce comité et qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant. La plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du comité régional. Le membre saisi, a obligation de porter l'information au point focal du comité qui est chargé d'informer le directeur régional pour toutes fins utiles. Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte par l'assistant suivi évaluation.
- ✓ **Le quatrième niveau de recours est l'UGP ou le comité national**

Ce niveau est chargé de recevoir, enregistrer, traiter et résoudre les plaintes directement exprimées à ce stade. Il est également chargé de recevoir, enregistrer, traiter et résoudre les plaintes transférées par la CeRGP, c'est à dire, les plaintes traitées par ce comité 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 par le point focal MGP de l'UGP.

☞ **L'accusé de réception**

Les différents comités après réception et enregistrement d'une plainte doivent s'assurer que le/la plaignant (e) reçoit un document accusant officiellement réception de sa plainte dans les deux (2) jours qui suivent le dépôt de la plainte.

☞ **Tri et classification des plaintes**

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte par le comité concerné, en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible), son lien avec le projet et la procédure d'examen adéquate. Ainsi, ce tri permettra aux membres des différents comités, de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres de l'équipe du Projet ou de certaines personnes de ressources. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort de l'UGP, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet. Le (la) spécialiste sauvegarde sociale, le chargé des VBG du Projet et les autres membres de l'UGP concernés, seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leur avis et suggestions, et un accusé de réception sera envoyé au requérant.

☞ **Vérification et actions**

A cette phase, seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir le caractère éligible de la plainte et à définir les solutions en réponse au problème posé.

Si la plainte est éligible, une proposition de solution est faite au plaignant par le comité concerné. Si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, la plainte peut être transférée au niveau supérieur pour réexamen et si aucune solution acceptée par le plaignant n'est trouvée à tous les niveaux, ce dernier peut engager la procédure judiciaire. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes non sensibles et réclamations se fasse à l'amiable. *Toutefois, le plaignant a le droit de saisir directement la voie judiciaire sans épuiser les étapes de règlement à l'amiable.*

☞ **Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse**

• **Au niveau du COGEP-V**

Le président du COGEP-V informe périodiquement les instances supérieures de la situation des plaintes reçues et gérées.

Au premier niveau, le délai global de gestion d'une plainte reçue est de de cinq (5) jours ouvrables. En accord avec les autres membres du COGEP-V, le président fixe une date

pour la tenue d'une session du comité si nécessaire 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 trois (3) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer efficacement sur la plainte. En cas de non-résolution du problème posé dans ce délai, le comité a l'obligation de **transférer la plainte au CCGP pour suite à donner et en informer le plaignant.**

NB : Pour les plaintes sensibles, le point focal a obligation de notifier l'UGP sans délai, afin qu'elle puisse aviser la Banque mondiale dans les 24h suivant la réception de la notification du cas de VBG.

- **Au niveau du CCGP**

Au second niveau, le délai global de gestion d'une plainte reçue (directement ou transférée) est de sept (7) jours ouvrables. Le point focal du CCGP (SDARAH) accuse réception des plaintes reçues dans un délai de deux (2) jours.

En accord avec les acteurs concernés, le président du CCGP fixe une date pour la tenue d'une session 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. Le comité peut disposer de trois (3) jours (au besoin) à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte. Autrement dit, **si une solution satisfaisante n'est pas trouvée à ce niveau, au cours du délai de 7 jours ouvrables requis, la plainte doit être systématiquement transférée à l'UGP pour examen et suite à donner et le notifier au plaignant.**

NB : Pour les plaintes sensibles, le point focal VBG communal a obligation de notifier l'UGP sans délai, afin qu'elle puisse aviser la Banque mondiale dans les 24h suivant la réception de la notification du cas de VBG.

- **Au niveau du DRARAH**

Au troisième niveau, le délai global de gestion d'une plainte reçue (directement ou transférée) est de dix (10) jours ouvrables. Le point focal du CeRGP (ASE) accuse réception des plaintes reçues dans un délai de deux (2) jours. Il informe le DRARAH et l'UGP notamment le SDS.

En accord avec ce dernier, le DR fixe une date pour la tenue de la rencontre 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 pour procéder à son traitement. Il dispose de six (6) jours pour des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir gérer de manière efficace la plainte. **Passé ce délai de dix (10) jours ouvrables requis, si une solution satisfaisante n'est pas trouvée, la plainte doit être transférée à l'UGP pour examen et suite à donner et aviser le plaignant.**

NB : Pour les plaintes sensibles, le point focal VBG régional a obligation de notifier l'UGP sans délai, afin qu'elle puisse aviser la Banque mondiale dans les 24h suivant la réception de la notification du cas de VBG.

- **Au niveau de l'UGP**

Au niveau de l'UGP, le délai global de gestion d'une plainte reçue (directement ou transférée) est de quinze (15) jours ouvrables. Le point focal MGP (SDS) accuse

réception des plaintes reçues (directement adressées à l'UGP et des plaintes non abouties à une solution au niveau local et transférées par les DR) dans un délai de deux (2) jours. En accord avec le Coordonnateur, il fixe une date pour la tenue d'une session en vue d'examiner les plaintes reçues dans un délai de sept (7) jours à partir de la date de réception.

Toutefois, en fonction de la complexité de la plainte, l'UGP dispose de six (6) jours ouvrables pour conduire des investigations approfondies si nécessaire et statuer sur la plainte. A l'issue des quinze (15) jours ouvrables, à compter de la date de réception de la plainte, l'UGP doit se réunir et décider définitivement de la conduite à tenir en cas de non-satisfaction du plaignant. ***En cas de non-conciliation, l'UGP indiquera d'autres voies de recours disponibles au plaignant, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires.*** : Quelle que soit l'issue, l'UGP documentera et archivera toute la procédure et les choix offerts pour la gestion de la plainte concernée.

NB : Pour les plaintes sensibles, le point focal VBG de l'UGP a obligation de notifier la Banque mondiale dans les 24h suivant la réception d'une notification de cas de VBG ou sa saisine.

Clôture de la plainte non sensible

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.

En outre, il est nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat obtenu.

S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des différents niveaux de médiation et que le/la plaignant-e entame des recours judiciaires externes, la plainte est aussi close par rapport au dispositif MGP du projet. Cependant, l'UGP doit assurer un suivi jusqu'au verdict du tribunal saisi ainsi que la clôture du dossier judiciaire.

Au-delà de la base de données sur les plaintes, le Coordonnateur du PRECEL mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes.

Il en fera de même pour les plaintes sensibles de concert avec les points focaux VBG au titre de la réception, de l'enregistrement et du suivi. Un système de codage sera mis en place pour l'archivage de ces plaintes sensibles.

L'administrateur des plaintes sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, résolution proposée et accord de règlement de plainte, plaintes non résolues et pourquoi, le suivi monitoring du MGP, etc).

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 PRECEL, des dossiers individuels seront préparés pour chaque Plaignant. Le dossier inclura notamment les pièces suivantes :

- ⁵la Copie du document d'identité ou tout autre document d'État civil du plaignant ;
- la fiche d'enregistrement et de résolution de plainte dûment remplie et signée ;
- la fiche d'attestation de conciliation au cas où la plainte est jugée satisfaisante ;

⁵ Facultatif pour les plaintes anonymes et les plaintes sensibles

- les éventuelles fiches de non-conciliation si la plainte est jugée non satisfaisante ;
- une copie du PV de négociation/résolution ;
- une fiche d'attestation de compensation et/ou les copies des chèques ou décharges si toute fois la résolution de la plainte requiert une compensation financière ou en nature.

8.2.2. Procédures de gestion des plaintes sensibles

En raison du caractère tabou que ces types de plaintes évoquent au sein des communautés et des normes sociales qui pourraient inciter à sanctionner les survivants-e-s, la procédure classique de résolution des plaintes n'est pas semblable en ce qui concerne les plaintes VBG/EAS/HS. Pour ce faire, la démarche pour le traitement des cas de VBG/EAS/HS est distincte et justifie le respect et l'usage des mesures et ou des méthodes singulières garantissant l'éthique et la confidentialité dans la gestion des cas. Ainsi, les plaintes VBG/EAS/HS seront reçues par des points focaux VBG, de préférence un homme et une femme, de bonne moralité, mise en place par les ONG/associations ou le personnel de toute autre structure qualifiée, commises à la gestion de ces plaintes par le PRECEL.

Les plaintes VBG/EAS/HS seront immédiatement transférées au point focal VBG de l'UGP pour une prise en charge, selon les besoins et les choix de chaque individu. Ce processus doit être établi et effectif avant les activités du Projet et supervisé par le spécialiste chargé des VBG. Les étapes suivantes sont proposées :

Étape 1 : Accueil et enregistrement de la plainte

Un plaignant qui souhaite déposer une plainte liée à la VBG/EAS/HS peut utiliser tout canal de confiance à sa disposition pour déposer une plainte auprès des points focaux VBG. Pour ce faire, ces points focaux disposeront de plusieurs voies de rapportage ou de dénonciation qui seront mises en place. Il s'agit entre autres par voie de rapportage ou dénonciation physique et directe qui se fait de bouche à oreille, téléphone, courriel, etc. Une plainte peut aussi être rapportée verbalement par la survivante ou par une personne de confiance (un ami, un parent, un collègue, etc.) au point focal VBG.

Dans ce cas, des formulaires d'enregistrement/réception seront remplis et gardées au niveau des points focaux. Le rapportage sera limité au code du cas, au type de cas, à la zone et la date de l'incident, au lieu de travail de l'auteur présumé dans l'entreprise du Projet (s'il est connu), à l'âge et au sexe de la victime et une confirmation si la référence aux services VBG avait été faite avec son consentement éclairé.

Le formulaire de réception de la plainte doit être rempli par le point focal VBG du Projet par le biais des différents canaux de réception énumérés ci-dessus après consentement verbal et/ou écrit de la personne survivante. Aussi, pour le partage des informations avec les prestataires de services appropriés si :

- la personne survivante n'a pas encore été orientée vers des services, le point focal VBG doit requérir son avis par rapport à son orientation vers les soins appropriés pour un soutien à distance si nécessaire. Au moins, des services de soutien médical, psychosocial et juridique doivent être mis à sa disposition ;

- la personne survivante choisit d'être orientée uniquement que vers des services médicaux et/ou psychosociaux sans déposer de plainte, ses souhaits doivent être respectés après un conseil éclairé. Le prestataire de services peut alors demander si elle accepte de partager des informations de base sur son cas afin d'aider le Projet pour le suivi.

NB : la personne survivante conserve toujours le droit d'être orientée vers des services, qu'il y ait ou non un lien établi entre le Projet et l'incident en question.

☞ **Étape 2 : Examen préalable et traitement**

Dès que la plainte a été manifestement reçue par un point focal VBG, avec le consentement éclairé de la survivante, le point focal VBG doit vérifier que la plaignante s'est vu offrir la possibilité de recevoir des services et, dans le cas contraire, s'assurer qu'elle est orientée vers des services qualifiés après avoir obtenu son consentement éclairé.

Le Coordonnateur et le spécialiste chargé des VBG du PRECEL doivent être informés qu'une plainte sensible a été reçue et doit être étudiée. De même, le coordonnateur informera la Banque mondiale dans les 24 heures qui suivent le dépôt de ladite plainte. Une proposition de résolution garantissant la confidentialité serait faite à la Banque. Absolument aucune information permettant d'identifier la victime ou l'auteur présumé ne doit être partagée avec les autres membres de l'UGP.

☞ **Étape 3 : L'accusé de réception**

le spécialiste chargé des VBG du PRECEL doit s'assurer que le/la plaignant (e) reçoit un document accusant officiellement réception de la plainte sensible dans les deux (2) jours qui suivent le dépôt.

☞ **Étape 4 : Processus de vérification**

Le but du processus de vérification est d'examiner s'il existe un lien entre le projet et l'incident EAS/HS déclaré et d'assurer la responsabilité en préconisant une action disciplinaire appropriée. Le processus de vérification visera à confirmer le lien entre la plainte et le Projet et ne tentera point d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève des prérogatives de la police et de la justice.

☞ **Étape 5 : Suivi et évaluation**

Le suivi des plaintes EAS/HS, par le spécialiste chargé des VBG du PRECEL, est obligatoire pour s'assurer que tous les plaignants (es) soient orientés vers des services adéquats, que le consentement éclairé est obtenu et que tous les griefs sont traités de manière sûre, confidentielle et convenable.

☞ **Étape 6 : Retour d'informations au survivant(e)**

Une fois le processus de vérification terminé, le résultat doit être communiqué en premier lieu aux survivant-e-s. dans un délai de sept (7) jours calendaires. Une fois que le/la survivant-e a été informé (e), l'auteur présumé peut également être informé du résultat.

Si l'une des parties n'est pas d'accord avec le résultat, elle peut faire appel de la décision via le processus d'appel du MGP et doit déposer un appel dans les trois (3) jours suivant la réception du résultat de la vérification. Par ailleurs pour assurer la confidentialité, toute personne ayant accès aux informations sensibles contenues dans une plainte doit signer un accord de confidentialité établi par le mécanisme à cet effet (une fiche modèle est jointe en annexe). Les dossiers doivent être conservés dans un endroit sûr afin d'éviter toute divulgation d'informations par inadvertance ou sans autorisation. Les informations qui seront conservées à des fins de suivi doivent être rendues anonymes dans la mesure

du possible. La confidentialité est particulièrement importante pour éviter tout préjudice supplémentaire et toutes représailles à l'encontre du/de la survivant-e.

👉 **Étape 7:** Clôture et archivage de la plainte

Une fois la vérification faite et clôturée, la prise en charge de la survivante doit être immédiate ou dans un bref délai au plus tard 02 semaines après la réception, le/la survivant-e sera informé (e) par le prestataire de services VBG des résultats de la vérification et des actions prévues. Avant toute communication sur l'issue de la vérification par le Projet, y compris auprès de l'auteur présumé, le prestataire de service VBG devra avoir le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le/la plaignant-e, si nécessaire. L'auteur sera aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant (e) ait été informé (e) et un plan de sécurité ait été mis en place. Le prestataire de service VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant-e tout en respectant les choix de ce/cette dernier (ère). Un système de codage sera mis en place pour l'archivage électronique des plaintes sensibles afin de garantir la confidentialité des données.

IX. OPERATIONNALISATION DU MECANISME

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

- la validation du MGP,
- la diffusion, vulgarisation des outils et procédures,
- la création des comités de gestion des plaintes,
- le renforcement des capacités des acteurs,
- le suivi évaluation de la mise en œuvre du MGP,
- le budget de mise en œuvre.

9.1. Validation du document du MGP du PRECEL

Le présent MGP est élaboré par un groupe multi-acteur composé de : structures du ministère, des spécialistes en développement social et VBG/EAS/HS des projets financés par la Banque mondiale, les acteurs des filières animales, le RECiVEL et validé par le comité de formulation du PRECEL et soumis à l'avis de la Banque mondiale. La version consolidée fera l'objet d'une actualisation au cours de la mise en œuvre du projet, à l'issue de l'élaboration de la cartographie des prestataires de services VBG/EAS/HS assortie de protocole de référencement. Après cette étape, une validation finale sera nécessaire et devra réunir l'ensemble des parties prenantes concernées.

9.2. Diffusion et vulgarisation du MGP du PRECEL

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

Pour ce faire, une fois approuvé, le MGP sera publié par l'UGP et diffusé à l'endroit des parties prenantes. La diffusion se fera à travers :

- la tenue de rencontres régionales d'information et de sensibilisation des acteurs et parties prenantes du projet sur le dispositif actualisé et des modalités de création/dynamisation des comités ;
- la tenue de sessions communales et d'assemblées villageoises d'information et de sensibilisation avec les différents comités de gestion de plaintes et les autres parties prenantes (comités de pré-identification et choix des sites) au niveau de la ZIP ;
- la diffusion du MGP au niveau des radios locales sans barrières linguistiques (français et langues locales des zones concernées) ;
- les affichages sur les sites d'implantation du projet ;
- l'impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le projet et le MGP au niveau des localités concernées et sur le site web du MARAH, du projet ainsi que d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés.

9.3. Mise en place des comités de gestion des plaintes

Au niveau village, les comités de gestion des plaintes du PRECEL seront mis en place en assemblées villageoises et acté par des procès-verbaux de mis en place. **Pour les autres niveaux de recours, la création des comités sera formalisée par prise d'arrêtés du maire pour le CCGP, du DRARAH pour le CeRGP et du secrétaire Général du MARAH pour le CNGP.**

La mise en place opérationnelle des comités de gestion des plaintes au niveau villageois (COGEP-V) se basera sur les acquis du PADEL-B et des autres projets Banque Mondiale intervenants dans la localité. Elle consistera d'une part à faire un état des lieux des COGEP-V existants et d'autre part d'identifier les personnes de ressources supplémentaires pour être membres afin d'assurer la prise en compte de la thématique des VBG notamment EAS/HS/VCE.

Concernant le niveau communal, le PRECEL s'appuiera éventuellement sur les comités communaux mis en place par d'autres projets/programmes financés par la Banque mondiale (PADEL-B, PRAPS, ...) dans sa zone d'intervention.

Pour ce faire, il sera fait un état des lieux desdits comités existants afin de faciliter leur redynamisation et d'optimiser la création des nouveaux comités nécessaires.

9.4. Renforcement des capacités

Dans le cadre du projet, la mise en œuvre du présent MGP nécessite au préalable le renforcement des capacités des membres des comités. Par conséquent, suite à l'approbation du document, ces acteurs bénéficieront d'une formation sur les objectifs, la procédure et le contenu du présent MGP. Ils devront être formés également sur la mise en œuvre du MGP (l'enregistrement et traitement des réclamations) et sur les risques de VBG, EAS/HS/VCE. A cet effet les activités de renforcement comprendront notamment :

- information et sensibilisation des membres des comités sur le projet ;
- formation des points focaux et des comités sur l'enregistrement et la gestion des plaintes y compris les VBG, EAS/HS/VCE ;
- formation des membres sur l'utilisation des fiches d'enregistrement, de résolution ou non, de suivi, de renseignement du registre des plaintes, etc.;
- mise en place des points focaux et élaboration d'un répertoire des membres des comités renfermant toutes les informations utiles ;
- formation des parties prenantes notamment sur la prévention et la gestion des plaintes EAS/HS, VCE et l'approche centrée sur les besoins des personnes survivant-e-s ;
- élaboration d'un guide résumant les procédures du MGP ;
- acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation, stylos, etc.).
- formation en technique d'archivages des documents en lien avec le MGP.

Un tableau synthèse du plan de renforcement des capacités proposé (formation et moyens) est joint en annexe.

9.5. Suivi des griefs et rapportage

Le suivi des réclamations et plaintes est assuré directement par les spécialistes en sauvegarde E&S du projet à travers la production des statistiques mensuelles. Toutefois, l'UGP est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. À ce titre, le PRECEL veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations, suggestion, recommandation, doléances, conseils, avis, demandes d'informations, remerciements, reconnaissances et des plaintes pour anticiper sur plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-projets. Ainsi, une attention particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le suivi et l'évaluation interne sont assurés par l'UGP à travers les spécialistes sauvegardes de l'UGP et en collaboration avec les différents points focaux (les ASE du PRECEL) et les comités de gestion.

Les indicateurs de suivi sont :

- Le nombre de réclamations/plaintes/doléances/demandes d'information/suggestions enregistrées au cours du mois ;
- le nombre de plaintes sensibles et non sensibles enregistrées ;
- le nombre de plaintes traitées et non traitées ;
- le nombre de plaintes résolues et non résolues ;
- le nombre de campagnes de sensibilisation de masse sur le MGP réalisé 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 et les jeunes ;
- le nombre et type d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- le nombre de plaintes portées devant les juridictions compétentes ;
- le nombre et pourcentage de plaintes EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge.

9.6. Évaluation de l'efficacité du MGP

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir :

- Participation, Sécurité/confidentialité, Accessibilité et inclusion ;
- Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ;
- Identification des points focaux et centraux de coordination ;
- Approche centrée sur les survivant-e-s de VBG, EAS/HS et VCE ;
- Impartialité/objectivité/neutralité, Transparence et absence de représailles ;
- et information proactive, Approche centrée sur le bien-être supérieur de l'enfant.

Il sera tenu régulièrement des consultations spécifiques et séparément avec les femmes et les filles pendant toute la durée du projet pour vérifier la sécurité et l'accessibilité du MGP.

L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des interventions du projet.

Les données du MGP peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de l'entreprise, ou s'il s'agit d'un problème systémique ou plus vaste.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances : (i) recrudescence des typologies de plaintes enregistrées, (ii) la spécificité des plaintes, (iii) les zones géographiques qui enregistrent plus de plaintes, (iv) les leçons à tirer, (v) les solutions apportées, (vi) le mécanisme mis en place pour éviter ces genres de plaintes.

Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme propre à faire diminuer les

plaintes. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance sur le long terme et d'éviter une multitude des plaintes.

Les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale sont les responsables des rapports trimestriels. Ledit rapport sera élaboré en collaboration avec les ASE et les comités de gestion.

Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité et le fonctionnement du mécanisme. Le rapport trimestriel doit être remis à la Banque.

X. RISQUES DU MGP DU PRECEL

La mise en œuvre du MGP comporte des risques dont les principaux sont :

- le contexte sécuritaire (l'insécurité dans certaines zones d'intervention du projet).;
- la mauvaise appropriation du MGP par les acteurs ;
- l'utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;
- les conflits 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, etc.) ;
- la politisation du MGP par les acteurs politiques des zones d'intervention ;
- l'absence/insuffisance de services/personnes spécialisés pour les plaintes sensibles.

L'UGP prendra toutes les dispositions pour anticiper, minimiser la survenue des risques voire gérer efficacement les impacts si toutefois il y a allégation.

CONCLUSION

Conformément aux exigences et recommandations de la Banque mondiale, le présent rapport détaille le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes qui sera mis en œuvre dans le cadre de toutes les activités du PRECEL. Ce document est en adéquation avec les documents de sauvegardes en vigueur (CGES, CPR, PEES, PMPP, PGMO).

En effet, l'efficacité d'un mécanisme de gestion des plaintes 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. Mais, le processus d'enregistrement, traitement et de gestion des plaintes en milieu de travail sera bien préciser dans le MGP-Travailleur qui sera élaboré à cet effet.

Ainsi, le présent mécanisme de gestion des plaintes des parties prenantes du projet se veut un instrument pratique, accessible et fiable, au service des personnes auxquelles il est destiné. Du reste, pour assurer le bon fonctionnement du MGP du PRECEL, les principales activités sont nécessaires :

- sensibiliser l'ensemble du personnel du projet et de ses agences d'exécution sur le fait que la gestion des plaintes ne concerne pas uniquement les SSE/SDS et que chacun doit s'impliquer dans leur règlement ;
- communiquer au SSE/SDS toute plainte ou réclamation touchant aux activités du projet, même si elle n'est pas liée à la réinstallation ;
- procéder à l'enregistrement de toute plainte, d'où qu'elle provienne, afin d'assurer la traçabilité et de tirer des leçons quant à la façon dont elle a été réglée ;

BIBLIOGRAPHIE

- Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale
- Cadre de gestion environnementale et sociale du projet de résilience et de compétitivité de l'élevage (PRECEL) au Burkina Faso
- Cadre de politique de réinstallation du PRECEL
- Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuels, 2017
- Procédures de la gestion de la main d'œuvre du PRECEL
- Mécanisme de gestion du Projet d'Appui au sous -secteur de l'Élevage (PADEL-B) au Burkina Faso
- Mécanisme de gestion des plaintes du Projet Régional d'Appui au Pastoralisme au Sahel, phase 2 (PRAPS 2-BF) au Burkina Faso
- Loi organique 082-2015/CNT du 24 novembre 2015
- Mécanisme de gestion des plaintes du Projet d'Urgence de Développement Territorial et de Résilience (PUDTR)
- Note de bonnes pratiques pour lutter contre les EASH/HS de la Banque mondiale, édition 2022
- Organisation Mondiale de la Santé 2018, VCE

ANNEXES

Annexe 1 : Fiche d'enregistrement des plaintes (plaintes non-sensibles)

Date de la plainte : Numéro de la plainte
.....

☐ Prénom et nom du plaignant : Sexe : F H ☐

Localité : Fonction/Responsabilité :
.....

Téléphone Date de
l'incident :

Parties concernées :
.....

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

Description de la réclamation :

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

Signature du / de la plaignant (e) :

Traitement de la Plainte

Plainte enregistrée par (à remplir par l'entreprise) :

.....
.....

☐ Plainte validée : oui ☐ non

Commentaires :
.....
.....
.....
.....

Solution(s) proposée (e)
.....

Responsable de l'action :
.....

Date :

Signature :

Actions effectuées
.....
.....

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

Date de résolution :

Date de retour au plaignant :

Niveau de satisfaction et commentaires du plaignant :

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

Date de la plainte :Numéro de la plainte
.....

☐Code plaignant : Sexe : F ☐ H ☐

Localité : Fonction/Responsabilité :
.....

Téléphone Date de
l'incident :.....

Parties concernées :.....
.....

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

Description de la réclamation :

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

Signature du / de la plaignant (e) :

Traitement de la Plainte

Plainte enregistrée par (à remplir par celui qui réceptionne la plainte) :

.....
.....

☐Plainte validée : oui ☐ non

Commentaires :.....

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

Solution(s) proposée (e)

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

Responsable de l'action :

.....

Date :Signature :

Actions effectuées

.....

.....
.....
.....
.....
Date de résolution :

Date de retour au/à la plaignant (e) :

Niveau de satisfaction et commentaires du plaignant :

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

Annexe 3 : Fiche de compensation des biens

PLAINTÉ N° _____ / DU _____ / _____ / _____ /

PJ :

- Réf/ PV de session de règlement du litige par le CCGP
- Réf/ Décision du Coordonnateur

REGION	
PROVINCE	
COMMUNE	
VILLAGE / SECTEUR	
SOUS-PROJET CONCERNE	
PERIODE / DATE ET OBJET DE LA PLAINTÉ	

II. REFERENCES DU PLAIGNANT	
------------------------------------	--

NOM ET PRENOMS	(Facultatif pour les plaintes sensibles)
PROFESSION	
ADRESSE (Résidence)	
TEL	
REF/CNIB	
Personne(s) de contact	

III. DESIGNATION DU OU DES BIEN (S)	
--	--

N°	Désignation du bien	Coût unitaire	quantité	Coût total
1				
2				
3				
-----	-----	-----	-----	-----
TOTAL GENERAL				

Arrêté la présente fiche d'indemnisation au montant
de.....

Le bénéficiaire	Date, lieu et signature
Le représentant CCGP	Date, lieu et signature
Le représentant PRECEL	Date, lieu et signature
DATE DE RAPPORTAGE	

ACTEURS PRINCIPAUX IMPLIQUES DANS LES TENTATIVES DE RESOLUTION		
Structures	Noms et Prénom (s)	Titres/Fonctions
DATE DE RAPPORTAGE		
Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)		
☐ UGP – PRECEL		
☐ Médiateur Independent		

DESCRIPTION DE L'ETAT DE NON-RESOLUTION
SUGGESTIONS DU/DES PLAIGNANTS
SUGGESTIONS DE L'UGP-PRECEL

RAPPORT ELABORE PAR	
Nom et Prénom (s) de Rapporteur du PRECEL	Signature

SYNTHESE DE L'INVESTIGATION				
<i>Réunions, visites de terrain, détails appris, commentaires etc.</i>				
EST-CE UNE PLAINTÉ LIEE AUX ACTIVITES DU PRECEL ?				
☐ OUI		☐ NON		
EST-CE Q'UN RAPPORT D'INCIDENT (DOIT ETRE) FAIT ?				
☐ OUI (Réf du _____)		Rapport: ☐ NON		
CLASSIFICATION DE GRAVITE DE LA PLAINTÉ ?				
☐ Mineure	☐ Moyenne	☐ Forte	☐ Majeure	☐ Catastrophique
S'IL S'AGIT D'UNE PLAINTÉ LIEE AU PRECEL, METHODE DE RESOLUTION ENVISAGEE				
☐ 1.CLGP/ CCGP		☐ 2.UGP-PRECEL		☐ 3. MEDiateurs EXTERNES
INVESTIGATION PAR				
Nom et Prénom (s) de l'investigateur du PRECEL			Signature	

- I. Introduction
- II. Présentation succincte du projet
- III. Rappel de la situation globale des plaintes du projet (depuis le début du projet)
- IV. Point sur les réclamations/plaintes/doléances/demandes d'information/suggestions enregistrées au cours du trimestre ;
- V. La situation des plaintes en lien avec le projet (plaintes sensibles et non sensibles)
- VI. Situation des plaintes sensibles et non sensibles enregistrées au cours du trimestre ;
- VII. Les plaintes traitées et non traitées (plaintes sensibles et non sensibles) ;
- VIII. Les plaintes résolues et non résolues ;
- IX. Les sessions de formations/sensibilisations/consultations publiques sur le MGP réalisées dans les zones d'intervention du projet ;
- X. Les statistiques en termes de personnes formées dont les femmes et les jeunes ;
- XI. Les activités de disséminations/diffusions sur le MGP réalisées ;
- XII. La situation des plaintes portées devant les juridictions compétentes ;
- XIII. La situation des plaintes VBG/EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge.
- XIV. Difficultés rencontrées
- XV. Plan d'action pour les activités résiduelles et à venir

Annexe 7 : Registre des plaintes (plaintes non-sensibles)

Plainte N°	Nom plaignant(e) sexe et âge	Date et localité d'origine du ou de la plaignant(e)	Description de la plainte	Solutions proposées	Observations du/de la plaignant(e)	Signature plaignant(e)	Observations

Annexe 8 : Registre des plaintes

Niveau village

N° de plainte	Nom/Prénom du : de la requérant (e)	CNIB	Sexe	Contact	Commune/village de résidence	Commune/Village concernés	Date de dépôt	Objet de la plainte	Description de la plainte	Mode de soumission	Date de transmission au point focal	Plainte résolue oui ou non	Signature du/de la requérant (e)

Niveau communal

N° de plainte	Nom/Prénom du : du plaignant (e)	CNIB	Sexe	Contact	Commune/Village concernés	Date de dépôt	Date de réception par le PF	Description de la plainte	Date de remise accusé de réception	Action prévue (vérification, écoute)	Solution proposée	Plainte résolue ou non	Date de clôture Plainte

Annexe 9 : LISTE DE PRESENCE

Objet : Mise en place des Comités de Gestion des Plaintes (COGEP) des communes d'intervention du PRECEL

Région.....Province.....Commune...
.....Date.....

Liste de présence à la séance de mise en place du COGEP

N°	Nom- Prénom(s)	Sexe		Age		Structure/ Institution	Fonction/ Titre	Tél :	e-mail :	Signature

ANNEXE 10 : PROCES-VERBAL DE LA MISE EN PLACE DU COMITE DE
GESTION DES PLAINTES (COGEP).

Région :

Commune :

Village :

L'an deux mil-vingt-un et le s'est tenue (*lieux précis, village*)

.....à.....h.....minutes, une
séance de mise en place du COGEP Village de la commune de
.....Ont participé à cette séance :

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

(La liste de présence + la liste détaillée des membres du COGEP Village sont jointes en annexe).

Les échanges se sont déroulés autour des points suivants :

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

Les principales préoccupations soulevées au cours de la rencontre sont :

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

Les principales suggestions et recommandations faites au cours de la rencontre sont

:.....
.....
.....

Les actions futures à entreprendre sont :

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

Fait à le/...../2022

Ont signé

Le président du COGEP Villageois

Le représentant du COGEP Départemental

