



BURKINA FASO

Unité - Progrès-Justice

MINISTRE DE L'ECONOMIE, DES
FINANCES ET DU DEVELOPPEMENT
(MINEFID)
PROJET D'URGENCE DE
DEVELOPPEMENT TERRITORIAL ET DE
RESILIENCE (PUDTR)

**MECANISME DE GESTION DES
PLAINTES (MGP) DU PROJET**

Février 2020

Table des matières

<i>Liste des acronymes</i>	3
<i>Définition de concepts usuels</i>	4
1. <i>Introduction</i>	5
2. <i>Composantes du projet</i>	5
3. <i>Bénéficiaires Directs du Projet</i>	6
4. <i>Les Indicateurs pour mesurer l'efficacité du projet</i>	6
5. <i>Méthodologie</i>	7
6. <i>Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes</i>	7
7. <i>Principes fondamentaux du MGP</i>	8
8. <i>Procédure de gestion des plaintes</i>	9
9. <i>Mise en œuvre et suivi des mesures convenues</i>	24
10. <i>Clôture de la plainte et archivage</i>	26
11. <i>Suivi des griefs et reportage</i>	26
12. <i>Suivi de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes</i>	26
13. <i>Mesures de renforcement des capacités pour une meilleure efficacité du mécanisme de gestion des plaintes</i>	27
14. <i>Conclusion</i>	27
15. <i>Annexes</i>	29

Liste des acronymes

CCC	Comité Citoyens de Concertation
CES	Cadre Environnemental et Social
CGPC	Comité de Gestion des Plaintes de la Commune
CLGP	Comité Local de Gestion des Plaintes
CNGP	Comité National de Gestion des Plaintes
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
HS	Harcèlement Sexuel
MEEVCC	Ministère de l'Environnement, de l'Economie Verte et du Changement Climatique
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MINEFID	Ministère de l'Economie, des Finances et du Développement
NES	Normes Environnementales et Sociales
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PDI	Personnes Déplacées Internes
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGMO	Plan de Gestion de la Main d'Œuvre
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PUDTR	Projet d'Urgence de Développement Territorial et de Résilience
PV	Procès-Verbal
SDS	Spécialiste en Développement Social
SSE	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale
UCP	Unité de Coordination du Projet
VBG	Violence Basée sur le Genre

Définition de concepts usuels

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Le mécanisme de gestion des plaintes est un ensemble de structures, de procédures et processus par lesquels les plaintes, les questions sur le projet, ainsi que les problèmes qui surgissent dans sa mise en œuvre sont résolus. Le mécanisme de gestion des plaintes vise à gérer les risques, diffuser les informations sur les possibilités de recours, permettre l'alerte précoce et augmenter la transparence, la responsabilisation des acteurs du projet et l'appropriation des activités du projet par les citoyens.

Plainte

Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale

Les plaintes vis-à-vis de la mise en œuvre des interventions du Projet peuvent porter sur des questions sensibles qui devront être traitées de façon confidentielle en respectant la volonté des éventuels plaignants. Ceci inclus les plaintes portant sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'harcèlement sexuel, etc.).

Parties prenantes

Aux fins de la NES 10, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui :

a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et

b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales.

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

Plaignant

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 ou son impact ou ses résultats de développement.

1. Introduction

Le Projet d'urgence de développement territorial et de résilience (PUDTR) est une initiative du Gouvernement du Burkina Faso avec l'appui financier de la Banque mondiale.

Il a pour objectif global d'améliorer l'accès inclusif des communautés (y compris les Personnes déplacées internes (PDI)) des zones ciblées, au service sociaux essentiels et aux infrastructures.

Les interventions du PUDTR ciblent principalement les populations Burkinabè des quinze (15) communes des régions de la Boucle du Mouhoun et de l'Est que sont le Bilanga, Fada, Manni, Bogandé et Coalla à l'Est ainsi que Kouka, Sanaba, Bomborokuy, Solenzo, Bourasso, Dokuy, Nouna, Yaba, Lankoué et Tougan à la Boucle du Mouhoun.

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 de cette institution.

Dans le cadre spécifique du PUDTR, 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 des Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale.

En particulier, le présent mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est une exigence du Cadre Environnementale et Sociale (CES) de la Banque Mondiale. Les ébauches de ces documents ont été consultés pour le développement du présent MGP (voir la bibliographie en annexe).

Dans les cas où il n'est pas possible d'éviter des conflits dans le cadre de la mise en œuvre du PUDTR, le présent MGP est établi et s'appuie sur un processus inclusif, transparent et compréhensif, approprié sur le plan culturel, aisément accessible à toutes les parties prenantes, gratuit.

Description des composantes et activités du projet.

2. Composantes du projet

Composante 1 : Amélioration de l'accès aux services (équivalent à 130 millions de dollars US)

Cette composante, qui fait partie de la réponse la plus immédiate, se concentre principalement sur la disponibilité des infrastructures sociales et sur le soutien à l'utilisation des services sociaux restaurés grâce au projet, ce qui renforce la résilience des communes bénéficiaires, y compris aux impacts du changement climatique. De même, elle s'attaquera également à la violence sexuelle et sexiste dans les zones concernées. Cette composante sera mise en œuvre à la fois dans la pression pour répondre aux besoins des personnes déplacées, dans la zone de prévention pour contribuer à éviter la contagion du conflit et enfin dans les refuges pour secourir les populations vulnérables. Cette composante est subdivisée en trois (03) sous-composantes : (i) **Amélioration de l'offre des services ; (ii) Amélioration de l'accès aux services et (iii) Protéger la santé sexuelle et reproductive des filles et des femmes et combattre les violences basées sur le genre.**

Composante 2 : Amélioration de la connectivité physique et virtuelle et la résilience urbaine (équivalent à 120 millions de dollars US)

Ce volet améliorera la connectivité physique et virtuelle des communes bénéficiaires et renforcera la résilience climatique des communes urbaines face aux défis que pose l'augmentation du nombre de personnes déplacées en assurant une prestation de services adéquate. La majorité des investissements en matière de connectivité seront réalisés dans les zones de prévention, tandis que les activités visant à soutenir la résilience des villes secondaires se dérouleront en majorité dans les zones sous pression où se trouvent les personnes déplacées. La composante 2 est subdivisée en deux (02) sous-composantes : (i) **Améliorer la connectivité physique et virtuelle et (ii) Résilience des villes secondaires.**

Composante 3 : Relance économique Communautaire (équivalent à 80 millions de dollars US)

Ce volet vise à relancer l'économie locale, en créant des opportunités d'emploi pour les jeunes, les femmes dans les communes sélectionnées qui ont été négativement affectées par le changement

climatique et les crises de sécurité en renforçant et en améliorant les moyens de subsistance de la population (y compris les personnes déplacées) dans des secteurs clés tels que l'agriculture, l'élevage, le petit commerce. Les PDI qui ont perdu leurs activités économiques ou leurs moyens de subsistance feront partie des bénéficiaires, en plus de la population d'accueil. Ce volet financera non seulement les formations nécessaires, les subventions ou les petits kits, mais aussi les infrastructures productives clés qui font défaut. Les activités liées à la reprise économique et à l'autonomisation au niveau communautaire seront mises en œuvre dans les zones de prévention et les zones sous pression. Cette composante a deux (02) sous-composantes que sont : (i) **Soutenir la résilience des ménages et (ii) Construction et réhabilitation des infrastructures productives et marchandes.**

Composante 4 : Appui opérationnel (équivalent à 20 millions de dollars US)

Ce volet financera la voix et la participation des citoyens, la présence positive de l'État et la gestion des projets. Sous-composante 4.1 : Engagement citoyen et renforcement de la présence de l'État. Cette sous-composante contribue à renouveler le contrat social entre l'État et les citoyens en renforçant la capacité technique et institutionnelle des acteurs locaux pour une meilleure gestion des infrastructures financées par le projet et en soutenant la participation citoyenne inclusive des différentes communautés. Cette sous-composante sera mise en œuvre à la fois dans les zones de prévention et dans certaines zones de pression où l'État est encore présent. Elle appuiera aussi le retour de l'État dans les zones instables libérées des groupes terroristes.

Sous-composante 4.2 : Gestion de projet. Cette sous-composante financera : (i) les salaires des consultants et les frais de gestion et de fonctionnement de l'unité de coordination et des agences de mise en œuvre ; (ii) la gestion environnementale, sociale et fiduciaire ; (iii) les plans d'action de réinstallation et (iv) la surveillance à distance, (v) les audits financiers, (vi) les frais de fonctionnement des directions régionales partenaires (environnement, action sociale...), (vii) l'acquisition d'équipements pour les directions régionales.

Composante 5 : Composante d'intervention d'urgence conditionnelle (CERC ; équivalent à 0 \$US)

Un CERC sera inclus dans le projet conformément à la politique opérationnelle 10.00, paragraphe 13. Cela permettra une réaffectation rapide du produit du projet en cas de catastrophe ou de crise naturelle ou d'origine humaine ayant causé, ou susceptible de causer de façon imminente, un impact économique et/ou social négatif majeur. Un manuel d'opérations du CERC sera préparé pour soutenir la gestion des crises.

3. Bénéficiaires Directs du Projet

Les principaux bénéficiaires seront les ménages et les groupes vulnérables, les personnes déplacées, les jeunes, les associations de femmes et les collectivités abritant le projet, dans les 15 communes (rurales et urbaines) pré-identifiées et dans d'autres communes qui seront identifiées au cours de la mise en œuvre et dont la population totale est estimée 2 000 000 d'habitants. Les ménages et les groupes vulnérables qui souffrent d'une inégalité horizontale bénéficieront d'un meilleur accès aux infrastructures, aux services essentiels et aux fonctions de l'État. Les personnes déplacées qui ont quitté des zones instables bénéficieront non seulement des services essentiels (écoles et services de santé), mais aussi d'opportunités économiques grâce à des activités génératrices de revenus et au travail rémunéré en espèces. La présence de l'État sera renforcée grâce à l'amélioration de la capacité des communes à répondre aux besoins de la population et à gérer les conflits.

4. Les Indicateurs pour mesurer l'efficacité du projet.

Les indicateurs clés suivants seront utilisés pour évaluer la réalisation de l'AOP :

- ✓ Bénéficiaires ayant bénéficié de services sociaux essentiels améliorés grâce au projet (nombre) dont 50% de femmes ;
- ✓ Y compris les PDI (objectif : 30 % des PDI).
- ✓ Femmes bénéficiaires ayant amélioré leurs revenus grâce au projet (nombre)
- ✓ Y compris les PDI (objectif : 30 % des PDI)

- ✓ Satisfaction exprimée par les bénéficiaires pour les investissements du projet (pourcentage), qui est basée sur le retour d'information des enquêtes de satisfaction itératives annuelles.
- ✓ Communes d'intervention intégrant le retour d'information des consultations des bénéficiaires (y compris les personnes déplacées et les femmes) dans les principaux documents stratégiques (budgets et plan de développement) (pourcentage).
- ✓ Nombre de bénéficiaires ayant accès aux infrastructures de communication (routes en toutes saisons et signal mobile à large bande).

5. Méthodologie

Au plan méthodologique, une recherche documentaire a été faite avec tous les documents sur le projet avec l'appui de la Banque mondiale notamment : le Plan d'engagement environnemental et social, le Plan de mobilisation des parties prenantes, l'aide-mémoire du projet et la présentation du projet. Aussi, des consultations des parties prenantes ont été faites lors des ateliers de l'élaboration du Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP). Enfin, le point focal de la préparation du projet en collaboration avec un consultant a identifié l'ensemble des parties prenantes afin de les comprendre selon les divers paramètres tels que le niveau d'influence/pouvoir, la capacité de réseau et le niveau d'intérêt en lien avec le projet.

Compte tenu que la gestion des plaintes est un élément fondamental de l'engagement de tout projet vis-à-vis des parties prenantes, le point focal a mené des activités d'information et de sensibilisation de tous les acteurs directement et indirectement touchés par le projet pour leur expliquer et confirmer leur disponibilité à échanger pour réaliser les actions nécessaires à l'amélioration de la qualité des interventions du projet et obtenir une adhésion totale des populations bénéficiaires. Ces activités ont été faites dans les chefs-lieux des deux (02) régions avec toutes les parties prenantes.

C'est à ce stade de la démarche hautement participative et inclusive que le point focal a procédé au recensement des éléments en lien avec le projet qui peuvent faire objet de plaintes et a examiné les pistes adaptées à une sensibilisation soutenue à cet effet. De même, il a identifié les procédures, recours et mécanismes de traitement des plaintes qu'il a documenté afin de permettre au projet de maîtriser la conduite à tenir face aux éventuels plaintes ou conflits pour leur résolution efficace et efficiente.

6. Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) peut être défini comme un système permettant de recueillir, de régler et de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes à un projet et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les interventions dudit projet. Dans le cadre du PUDTR, le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

D'autre part, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relatives aux exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) sur la base d'une approche centrée sur les besoins des survivantes et des survivants ;
- fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de soumettre des plaintes et d'éviter les litiges ;
- favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes ;
- assurer la durabilité des interventions du PUDTR et son appropriation par les parties prenantes
- donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.

Ce mécanisme n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet d'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement

écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

7. Principes fondamentaux du MGP

Principes	Mesures d'applications
Participation	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes, • Intégrer pleinement le MGP aux activités du projet, • Faire participer les populations, ou groupes d'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.
Sécurité/confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> • Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire, • Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles (EAS/HS), • Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles.
Présentation de toutes les options aux plaignants	<ul style="list-style-type: none"> • Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant
Mise en contexte et pertinence	<ul style="list-style-type: none"> • Localiser le MGP de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre, • Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... • Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte, • Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes, • Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.
Impartialité /objectivité/ Neutralité	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes, • Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> • Informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. • 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 :	<ul style="list-style-type: none"> • Réagir promptement à tous les plaignants,

Principes	Mesures d'applications
	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape, • Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes
Simplicité	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes
Rétroactivité	<ul style="list-style-type: none"> • Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant
Approche centrée sur les survivantes et survivantes de EAS/HS	Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la victime restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.
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

8. Procédure de gestion des plaintes

8.1. Typologie des plaintes

Outre les plaintes, certaines personnes peuvent recourir au mécanisme pour de simples demandes d'informations, ou pour adresser des doléances au projet. Ainsi, les plaintes ont été regroupées en quatre (04) types selon leur objet :

○ Type 1 : demande d'informations ou doléances

Des demandes d'informations relatives au processus de réinstallation, aux opportunités offertes en termes d'emploi, etc. peuvent être adressées au projet. Les doléances peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet. En tous les cas, les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliquées aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions.

○ Type 2 : Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants :

- ✓ le respect des mesures convenues dans les PAR, les PGES chantier et les PHQSE;
- ✓ la réinstallation des populations si nécessaire ;
- ✓ 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.

○ Type 3 : Plaintes liées aux travaux et prestations

Il s'agit entre autres des plaintes liées à :

- ✓ la gestion des ressources naturelles limitées (eaux) ;
- ✓ le choix et la sélection de prestataires ;
- ✓ la qualité des services fournis aux clients, le paiement des contrats formels ;
- ✓ La gestion ou le comportement des travailleurs des entreprises, des sous-traitants, etc.

- ✓ le choix des bénéficiaires et du traitement administratif des dossiers ;
- ✓ les actions des entreprises en charge des travaux en rapport avec les communautés riveraines ;
- ✓ les dommages matériels sur les biens et les personnes (travailleurs et populations locales) occasionnés durant les travaux ;
- Type 4 : Plaintes liées à la violation du code de conduite
- ✓ les cas de corruption, de concussion et de fraude ;
- ✓ les cas de violence basée sur le genre et plus précisément de d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel ;
- ✓ l'embauche de mineur-e-s sur les chantiers ;
- ✓ le non-respect des us et coutumes de la localité ;
- ✓ Les cas d'incidents et accidents (hommes et animaux)

Les plaintes de type 4 sont des plaintes de nature sensible, pour lesquelles les usagers doivent avoir l'assurance que le traitement se fera de manière confidentielle, et sans risques pour eux. De même, un mode de traitement particulier sera réservé à ce type de plaintes, pour préserver la confidentialité dans le traitement des données. Le projet veillera à l'identification, au mapping par rapport aux sites des travaux prévus et à l'évaluation des capacités des structures offrant déjà des services de prises en charge de ces types de plaintes en vue de les impliquer comme parties prenantes aux dispositions du présent MGP.

8.2. Mise en place et description des comités

Des comités pour la gestion des plaintes seront à trois (03) niveaux dans le cadre de la mise en œuvre du Projet d'urgence de développement territorial et de résilience (PUDTR) :

- Au niveau local ou villageois
- Au niveau communal
- Au niveau national

8.2.1. Le niveau local (village)

Une première médiation externe au PUDTR sera faite au niveau du Comité locale de gestion des plaintes (CLGP) dans un délai de 5 jours maximum à compter de sa date de saisine. Au niveau de chacune des localités touchées par le projet, un comité de gestion des plaintes comprenant obligatoirement une femme, et une personne sachant lire et écrire sera mis en place. Ce comité sera composé de :

- ✓ le président du Conseil Villageois de Développement (CVD) qui présidera le comité au niveau du village ;
- ✓ une (01) représentante des organisations féminines du secteur concerné;
- ✓ une (01) personne sachant lire et écrire dans la localité (rapporteur) ;
- ✓ un (01) représentant des autorités coutumières ou religieuses ;
- ✓ deux (02) représentant-e-s des personnes affectées par le projet ;
- ✓ un-e (01) représentant-e des bénéficiaires du projet.

Le rôle de ce comité est d'enregistrer les plaintes à l'échelle du village, sur un registre (annexe 5) qui sera mis à sa disposition par le projet, et de les transmettre au comité communal pour le tri, le classement et la suite à donner. La réception des plaintes se fait tous les jours sauf le dimanche chez le président CVD par voie orale et écrite (demande manuscrite). Dès réception, le président CVD (ou un autre membre du comité villageois si le président est analphabète) remplit le registre d'enregistrement des plaintes qu'il présente dans un délai de cinq (05) jours au point focal en charge des plaintes au niveau de la commune.

Si la plainte se rapporte à des conflits de propriété, le comité villageois entame une procédure de règlement à l'amiable en première instance avec les protagonistes. Si un accord est trouvé entre ces derniers, un PV est dressé et une copie envoyée au comité communal qui l'enregistre et le transmet pour archivage. La plainte est alors close à ce niveau : un formulaire de clôture est rempli par le point focal, et des copies sont transmises au comité villageois et au spécialiste concerné, pour archivage. Si aucun

accord n'est trouvé à ce niveau, la plainte est alors transmise au comité communal pour traitement et résolution.

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

8.2.2. Le niveau de la commune

Le comité communal de gestion des plaintes sera composé de :

- le (01) Préfet qui en assure la présidence, ou son représentant ;
- un (01) rapporteur (le SG de la Mairie ou son représentant);
- deux (02) représentants du service technique de la Mairie (service de l'urbanisme et de l'habitat, service de l'action sociale, de la santé et de l'éducation) ;
- deux (02) spécialistes en charge des sauvegardes du PUDTR
- un (01) représentant des OSC/ONG, groupements (groupement de production, associations de femmes, jeunes)
- une (01) représentante des organisations féminines du secteur concerné
- le chef coutumier de la localité ou son représentant.

Fortement impliqués dans le mécanisme de gestion des plaintes lors de la phase initiale et présents dans toutes les communes, les responsables des services départementaux de l'environnement seront les points focaux au niveau des comités communaux de gestion des plaintes.

Toutes les plaintes enregistrées au niveau du comité villageois, y compris les plaintes déjà traitées en première instance sont transmises au point focal du comité communal. De même, les plaintes peuvent être déposées directement auprès de ce dernier, ou au secrétariat de la mairie, du lundi au vendredi, aux heures ouvrables. Les plaintes seront centralisées par la suite au niveau du point focal, et soumises au tri et au classement, par l'ensemble des membres du comité. Dès réception, le point focal remplit le registre disponible au niveau de la commune (annexe 5) et le formulaire d'enregistrement des plaintes (annexe 7). Si les plaintes requièrent des investigations sur le terrain, des sorties de vérifications sont organisées par des membres désignés par le Président, en fonction de leur domaine de compétence. A l'issue de ces vérifications, le comité communal dresse un compte-rendu de la situation, avec des propositions de solutions, qu'il soumet à l'UCP pour avis.

Au cas où la plainte présente des aspects techniques qui requièrent l'intervention d'un membre de l'équipe du projet, les dispositions sont prises par le projet pour l'intervention des personnes dont l'expertise est requise.

Le délai maximal de traitement des plaintes par le comité communal ne doit pas excéder un (01) mois à compter de la date de réception. Pour les plaintes ne nécessitant pas d'investigation supplémentaire, la notification de la résolution est partagée dans les deux (02) semaines suivant la date de réception. Pour celles nécessitant une investigation, la résolution sera engagée dans un délai maximal de quatre (04) semaines à partir de la date de réception de la plainte au niveau du comité communal.

NB : les copies des différents formulaires de plaintes ainsi que toute la documentation sur le processus de traitement et de résolution des plaintes enregistrées des niveaux villageois et communaux, sont transmises au moins une fois par mois au point focal du comité national, pour faciliter le suivi et la mise à jour régulière de la base de données.

Toutes les plaintes feront l'objet d'enregistrement dans le registre des plaintes disponible au niveau des villages et des communes, et la base de données gérée par les points focaux au niveau du projet. En outre, les décisions prises seront documentées au moyen de procès-verbaux, prenant en compte l'acceptation ou non par le plaignant, des solutions proposées.

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

8.2.3. Le niveau national

Au plan national, les membres du comité sont les suivants :

- Le coordonnateur du PUDTR qui en assure la présidence ;

- Les (02) spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du PUDTR ;
- Les (03) spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale des agences d'exécution ;
- Un (01) représentant du service des ressources humaines ;
- Un (01) représentant du département de la communication du PUDTR ;
- Un (01) représentant du service de passation des marchés du PUDTR.

Les plaintes de type 1, 2 et 3 soumises au niveau des comités villageois et communaux sont communiquées aux spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale des agences d'exécution, qui sont les points focaux au niveau national. Ces derniers examinent les compte-rendu transmis par les comités et si les solutions proposées sont acceptables, des dispositions sont alors prises pour le règlement. Si des vérifications supplémentaires ou l'intervention d'autres personnes au niveau du projet sont nécessaires, les points focaux se réfèrent au président du comité pour que ce dernier donne les instructions nécessaires.

Les plaintes peuvent être directement adressées aux points focaux du comité national, qui disposeront de contact qui sera communiqué. La procédure de traitement sera la même pour les plaintes de type 1, 2 et 3 (hormis les doléances), qui seront directement gérées au niveau national et dont le retour sera fait au requérant.

Le comité national se réunit lorsqu'une plainte de niveaux 4 est enregistrée. Ainsi, ces types de plaintes sont directement transférées aux points focaux du comité national, par le président de l'instance concernée dès leur réception avec ampliation aux instances inférieures. La plainte peut également être directement adressée à tout membre du comité national. Le Président du comité national peut alors faire appel aux personnes ressources nécessaires, y compris celles qui n'interviennent pas dans le mécanisme, pour le règlement de la plainte. Etant entendu que les plaintes EAS/HS ne font l'objet de règlement à l'amiable.

8.3. Composition et rôle des différents niveaux du MGP

Une attention particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le tableau ci-dessous fait le point de la composition et le rôle que chaque comité aura à faire dans le processus de gestion des plaintes.

Tableau 1 : Composition et rôles des membres des Organes du MGP

Organes	Composition et nombre	Rôle
Comité local (villageois) de gestion des plainte (CVGP)	<p>(07 membres)</p> <ul style="list-style-type: none"> - un (01) président, (le président des CVD ou son représentant ; - une (01) représentante des organisations féminines du secteur concerné; - une (01) personne sachant lire et écrire dans la localité (rapporteur) ; - un (01) représentant des autorités coutumières ou religieuses ; - deux (02) représentant-e-s des personnes affectées par le projet ; - un-e (01) représentant-e des bénéficiaires du projet. 	<ul style="list-style-type: none"> - recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations - informer le CCGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées, - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - convenir rapidement avec le CCGP de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; - établir les PV ou rapports de session ;

Organes	Composition et nombre	Rôle
Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP)	(09 membres) <ul style="list-style-type: none"> - un (01) président; (le préfet ou son représentant) ; - un (01) rapporteur (le SG de la Mairie ou son représentant); - deux (02) spécialistes en charge des sauvegardes du PUDTR - un (02) représentants des OSC/ONG, groupements dont une femme (groupement de production, associations de femmes, jeunes) - une (02) représentantes des organisations féminines du secteur concerné - le chef coutumier de la localité ou son représentant - . 	<ul style="list-style-type: none"> - ect. - recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations - informer l'UGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées, - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - convenir rapidement avec l'UGP de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; - établir les PV ou rapports de session ; - etc.
Comité national de gestion des plaintes (CNGP)	(09 membres) <ul style="list-style-type: none"> - Le coordonnateur du PUDTR qui en assure la présidence ; - Les (02) spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du PUDTR ; - Les (03) spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale des agences d'exécution ; - Un (01) membre du ministère chargé de la promotion des femmes/chargé des VBG ; - La responsable de l'ONG VBG - Un (01) représentant du département de la communication du PUDTR ; 	<ul style="list-style-type: none"> - suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des CCGP ; - prendre part aux sessions du CCGP, - veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes ; - évaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ; - négocier avec les PAP les modalités de règlement des indemnités, et liquider les indemnités si nécessaires ; - suivre la gestion des plaintes liées aux contrats de performances au niveau des IESR et du comité indépendant ; - contribuer à la gestion des plaintes liées à l'opérationnalisation des contrats de performances ; - documenter et archiver conséquemment le processus, - 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 ;

Organes	Composition et nombre	Rôle
		- analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP.
MINEFID	(03) structures ressources du MINEFID dont : - la Direction des ressources humaines (DRH) du MINEFID, - la Direction des Affaires Juridiques et de la Coopération (DAJC) du MINEFID, - la Direction de la Communication et de la Presse Ministérielle (DCPM)	- appui à l'élaboration des textes et supports de coopération (protocoles, conventions, etc.) ; - apporter tout appui nécessaire à l'UGP pour la bonne mise en œuvre du MGP ; - assurer la visibilité et la communication autour des actions du MGP.
Acteurs du niveau provincial et régional	Haut-commissaire Gouverneur	- jouer le rôle de facilitateur et de médiateur dans la résolution finale des plaintes qui n'ont pas abouties aux niveaux 1 et 2.
Le Tribunal de Grande Instance (TGI)	Non Applicable	- Recueillir et résoudre les plaintes qui n'ont pas abouties à une résolution finale aux niveaux 1, 2 et 3 (CCGP, UGP, Haut-Commissariat- Gouvernorat).
Les bénéficiaires	Non Applicable	- participer à l'élaboration du MGP et sa mise œuvre à des fins d'appropriation ; - participer à la gestion à l'amiable des plaintes - déposer aisément leurs plaintes ou dénoncer tout abus entrant dans le cadre de la mise en œuvre globale du Projet

8.4. Vulgarisation du MGP

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du Projet PUDTR seront largement partagées avec les communautés dans les zones d'intervention du projet et le public en général.

Le PUDTR utilisera les canaux suivants aux fins de permettre à tous les acteurs et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin :

- **Au niveau central et au niveau régional, on utilisera les brochures et des dépliants et des réunions d'explication comme support de communication.**
- **Au niveau provincial et au niveau communal, les campagnes d'explication et de sensibilisation dans les langues nationales seront privilégiées (par radios locales, consultations, crieurs publics).**

Concrètement, il s'agira de partager avec l'ensemble des parties prenantes se trouvant dans le périmètre d'action du projet et au-delà sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours. C'est dans cette logique que l'appropriation du MGP par les parties prenantes sera assurée.

Les canaux de communication qui sont décrits plus haut seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme. C'est à la lumière de ces principes d'accessibilité, que le mode de dépôt des plaintes sera diversifié.

Il aura trois (03) niveaux recueil de gestion des plaintes. Il s'agira du niveau local ou villageois, du niveau communal et du niveau national.

- Au niveau local, un comité de gestion sera mis en place où le président est désigné d'office (le Président Comité villageois de développement) et les membres du comité seront votés par les entités avec à la tête les responsables du niveau. A ce niveau, la réception des plaintes EAS/HS se fera uniquement par les points focaux féminins ou l'ONG au niveau local et les opératrices pour ce qui est du centre d'appel. Les survivants (es) seront immédiatement référés vers les prestataires de service VBG locaux, suivant le mécanisme de référencement contenu dans le manuel de procédure de gestion des risques VBG du projet.
- Au niveau communal, un comité de gestion sera aussi mis en place avec le maire de la commune qui est d'office le président du comité et les autres membres du bureau seront votés.
- Quant au niveau national, un autre comité sera mis également en place avec comme président le coordonnateur du PUDTR.

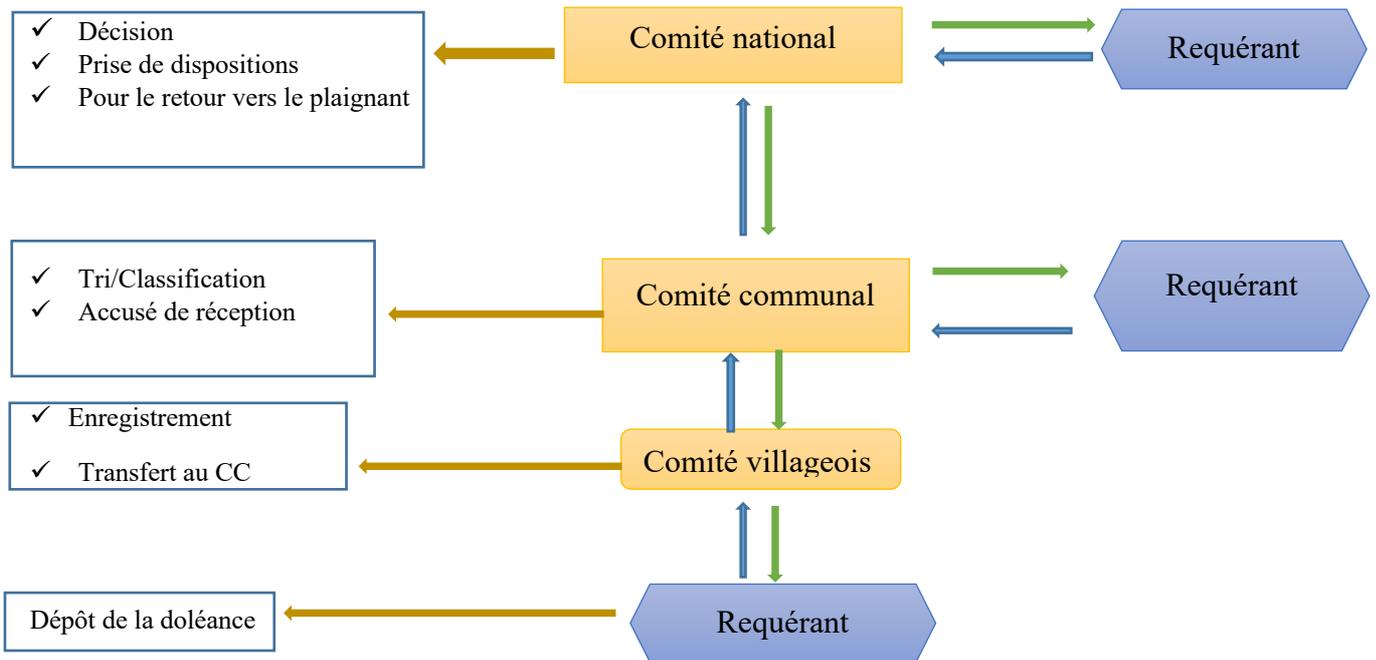
Ainsi, les plaintes seront reçues par les points de recueil suivants :

- les plaignants peuvent saisir le Comité de gestion à travers des plaintes écrites ou par appels téléphoniques (la flotte) à travers des numéros ou un courriel mis à leur disposition, etc.
- le courrier conventionnel transmis à l'Unité de Coordination du Projet PUDTR aux adresses qui seront précisées après la désignation des membres du Comité.
- le courrier électronique transmis à l'Unité de Coordination du Projet PUDTR aux adresses électroniques seront précisées après la mise en place de l'Unité de Coordination du Projet.
- l'appel téléphonique au projet (plaintes verbales) aux numéros de téléphone (flotte) qui seront précisées après la mise en place de l'Unité de Coordination du Projet.

8.5. Organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes

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

Figure 1 : Circuit de réception et de traitement des doléances dans le cadre du PUDTR

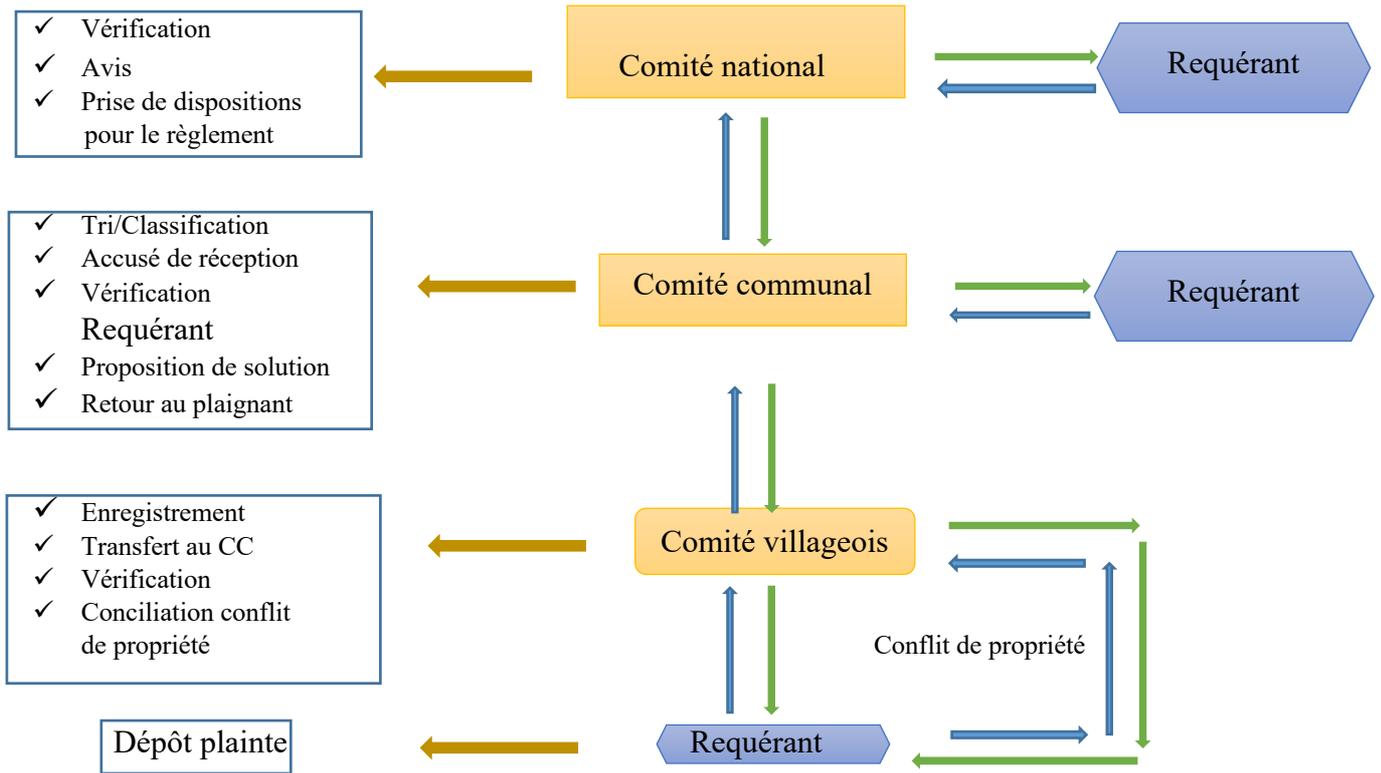


Source : Equipe de préparation et d'élaboration du MGP du PUDTR, décembre 2020

- : Transmission de la doléance
- : Retour vers le plaignant
- ← : Actions menées

Les plaintes de type 1 sont des demandes d'informations relatives au processus de réinstallation, aux opportunités offertes en termes d'emploi, etc. peuvent être adressées au projet. Les doléances peuvent concerner des demandes d'aides liées aux interventions du projet. En tous les cas, les activités et les domaines d'intervention du projet devront être clairement expliqués aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions. La figure ci-dessous nous présente le circuit de réception et de traitement de ce type de plainte.

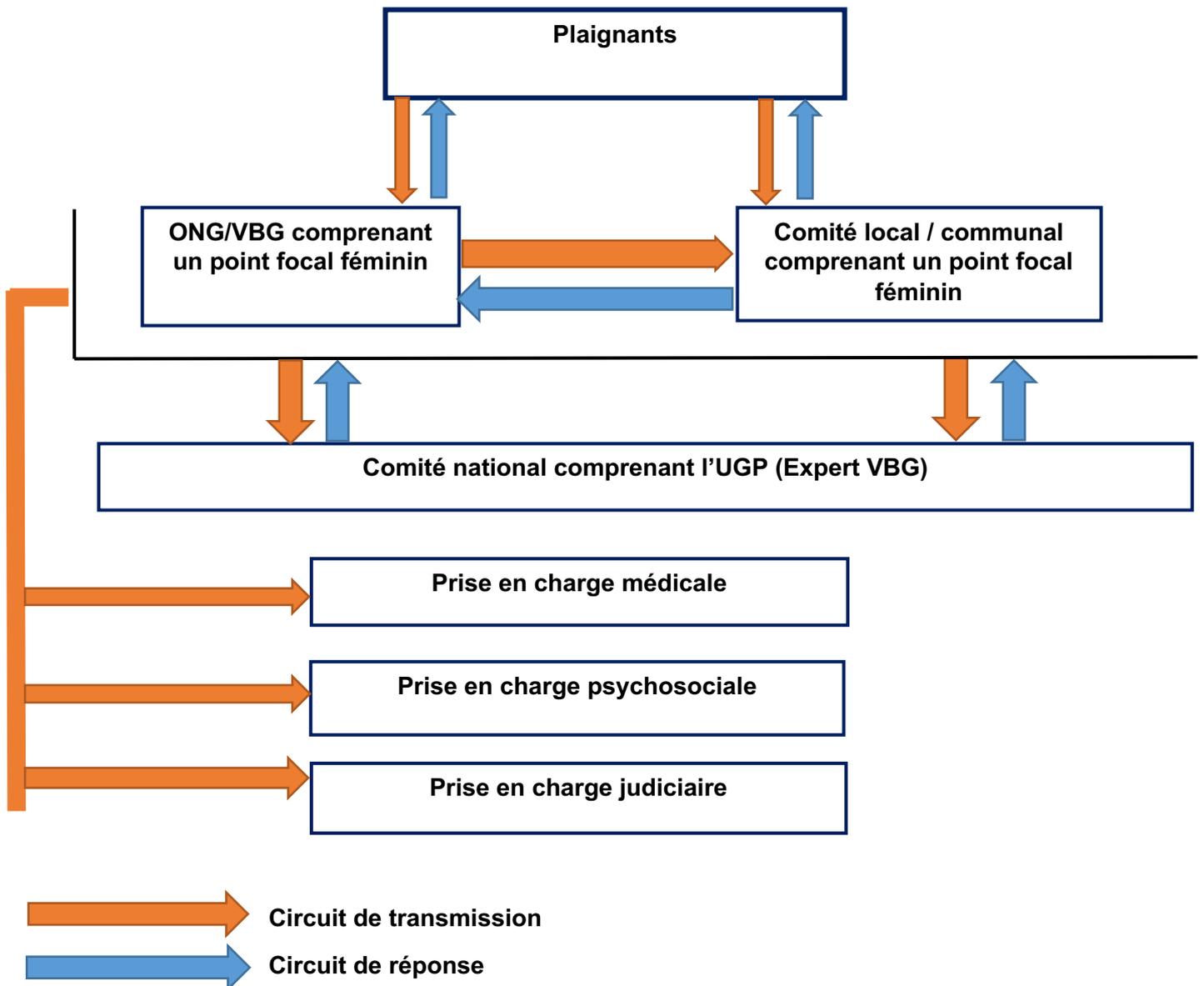
Figure 2 : Circuit de réception et de traitement des plaintes de type 1 (demande d'informations), 2 et 3 dans le cadre du PUDTR



Source : Equipe de préparation et d'élaboration du MGP du PUDTR, décembre 2020

- : Transmission de la plainte
- : Retour vers le plaignant
- ← : Actions menées

Figure 5 : organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS



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

N.B : Les survivant/es peuvent avoir accès à des services de prise en charge médicale, psychosociale et juridique si elles/ils le souhaitent.

La Banque sera informée par le Comité national de toute plainte formulée et de la résolution de cette plainte.

8.6. Procédures de traitement des plaintes

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre du Projet fait appel aux principales étapes suivantes :

Etape 1 : réception et enregistrement des plaintes

Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Pour les plaintes EAS/HS il y aura un autre formulaire spécifique qui ne suivra pas les mêmes procédures que les autres plaintes. Toutes les plaintes de EAS/HS signalées aux points focaux au niveau communautaire seraient renvoyées à la structure spécialisée (il s'agira d'une ONG spécialisée dans la VBG) qui enregistrerait la plainte, offrirait des services de VBG et avec la survivante concentrerait le transfert de de la plainte au niveau communal les informations sur l'affaire seront partagées. L'équipe au niveau régional vérifierait le lien de ce cas avec le projet et suggérerait des actions. Ces actions doivent être communiquées à la victime avant leur mise en œuvre. Les survivants (e) peuvent à tout moment arrêter le processus administratif, ainsi qu'ils peuvent accéder à la justice à tout moment pendant le processus administratif ou après. Les points de recueil des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel et sécuritaire des différentes zones d'intervention du Projet :

- boîtes de suggestions et plaintes au niveau des mairies et de l'UCP ;
- téléphone, courrier (dans les plusieurs communes les services n'existent pas. Toutefois, on peut envisager le dépôt physique auprès d'un responsable ou à un endroit précis) ;
- saisine du comité par voie orale ou par écrit auprès des comités au niveau villages et communes et des points focaux désignés (hommes et femmes). Pour les plaintes EAS/HS, ces points focaux d'entrée auront été identifiés par les membres de la communauté, notamment les femmes comme étant sûrs et accessibles ;
- saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales ; ONG spécialisée en VBG association de défense des droits humains, etc.).

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents comités. Mais les plaintes EAS/HS ne vont pas figurer sur le même registre que les autres plaintes. Les structures spécialisées en VBG recrutées se chargeront de l'enregistrement des plaintes EAS/HS. Les données confidentielles seront sauvegardées par la structure. Le comité qui gère les plaintes s'occupera que de vérifier s'il existe un lien entre la plainte déposée et le projet en question. Un accusé de réception est remis au plaignant dès réception de sa plainte ou dans un délai de 48 heures après le dépôt de sa plainte.

Etape 2 : 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), sa validité (liée au projet ou pas) 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 ressources. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort de l'UCP, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet. Le (la) spécialiste des questions sociales et l'expert en VBG du Projet et les autres membres de l'UCP concernés, seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leurs avis et suggestions, et un accusé de réception sera envoyé au requérant. En ce qui concerne les cas de EAS/HS, seul le prestataire de services aura accès à des informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. Seules les informations non identifiables seront partagées avec l'UCP et la Banque mondiale comme le type de cas, le lien de l'auteur présumé par rapport au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance nationale centrale. Quant aux plaintes sensibles, elles seront gérées au niveau central (coordination du projet). Ces dernières, qui ne peuvent pas être enregistrées avec les autres plaintes, sont immédiatement transmises au niveau de la coordination du Projet, qui assure les investigations nécessaires au traitement

des plaintes et peut faire recours à des personnes ressources en cas de besoin.

Etape 3 : Vérification et actions

A cette phase, seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation du requérant.

Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant par le président du comité concerné (pour rappel, cette disposition n'est pas valable pour les plaintes VBG/EAS/HS). Si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, la plainte peut être transmise au niveau supérieur pour réexamen et si aucune solution acceptée par le plaignant n'est trouvée à ce niveau, ce dernier peut engager la procédure judiciaire. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

Par ailleurs, le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées seront sollicitées. Ces personnes ressources seront identifiées avant le début des activités du projet, de sorte que, d'une part, si des services spécialisés de VBG sont nécessaires, les survivants peuvent être immédiatement référés aux prestataires de services et d'autre part en cas de plainte EAS / HS, le projet sait qui impliquer dans le comité EAS / HS. Le MGP du projet comprendra des dispositions pour enregistrer de manière confidentielle et éthique, documenter les plaintes et traiter correctement les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, de harcèlement sexuel (EAS/HS) et de violences contre les enfants (VCE). Les rapports de gestion des plaintes détailleront les cas d'incidents de VBG / EAS et de VCE au moyen de rapports spécifiques conformes aux meilleures pratiques de confidentialité et d'éthique en matière de collecte et de communication des informations connexes et en s'engageant avec les principales parties prenantes.

Pour ce qui est des plaintes EAS/HS, il est important de noter que l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte de EAS/HS et le PUDTR. L'objectif du processus de vérification est aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer reste uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure de vérification a pour rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

Etape 4 : Suivi et évaluation/Reporting

L'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données pour en faciliter le suivi. De même, un rapport trimestriel sur l'état de traitement des plaintes sera produit par les agences d'exécution et l'UCP et sera intégré au rapport contractuel du Projet. Le rapport trimestriel va contenir le nombre de plaintes, la typologie des plaintes, le temps de traitement, la résolution si elle a été acceptée ou non. Seules les informations non identifiables sur les survivants-es peuvent figurer dans les rapports. Dans le cas où la plainte est liée au projet, il est indiqué si la/le survivant-e a reçu des services et la durée de traitement de la plainte en question.

Par ailleurs, des entretiens seront menés auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du plaignant par rapport au traitement et la résolution de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs nécessaires dans le fonctionnement du MGP.

De même, une description des plaintes enregistrées selon leur typologie sera faite dans les rapports trimestriels, en même temps que des initiatives développées par le Projet pour procéder à la mise en conformité des activités concernées ou à la résolution des problèmes ayant causé ces plaintes, et partant,

à la prévention de ce type de plaintes.

Un dossier individuel sera créé pour chaque requérant et comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les PV issus des sorties de vérification, les états de paiement (si le requérant a obtenu à terme une compensation financière), et toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte. Les plaintes liées aux VBG, seront conservées au niveau du prestataire de services VBG qui a enregistré la plainte, dans un espace verrouillable pour garantir la confidentialité.

Etape 5 : Délai de traitement

Le délai maximal de traitement des plaintes ne doit pas excéder dix (10) jours en première instance. Ce délai comprend le délai nécessaire pour l'envoi d'un accusé de réception au plaignant au plus tard 48 heures, pour l'évaluation de la recevabilité et pour la proposition d'une solution au plaignant. Lorsque les solutions proposées ne conviennent pas au plaignant, ce dernier a le droit de saisir le niveau supérieur (communal ou central). Dès réception, le comité saisi en deuxième instance dispose d'un délai de huit (08) jours pour faire un retour au plaignant. Si le plaignant demeure insatisfait à cette étape, il peut saisir l'UGP, qui doit lui faire un retour dans un délai maximum de cinq (05) jours.

Pour ce qui est des plaintes sensibles, elles nécessiteront parfois la mobilisation d'autres ressources (compétences externes) et un temps suffisant pour les investigations ; ainsi, l'instance saisie en premier ressort doit immédiatement saisir l'UCP, qui doit tout mettre en œuvre pour que le délai maximum de traitement de ces plaintes n'excède pas les huit (08) semaines à compter de leur date de réception.

Au cas où ces délais sont dépassés, le plaignant doit en être informé et un nouveau délai fixe.

Etape 6 : Règlement judiciaire

Si toutes les tentatives de résolution à l'amiable ne trouvent pas l'assentiment du plaignant, ce dernier peut à tout moment recourir au traitement judiciaire. Toutes les dispositions doivent être prises pour favoriser le règlement à l'amiable des plaintes à travers le mécanisme mis en place à cet effet (sauf les plaintes liées aux VBG/EAS/HS), mais les plaignants sont libres d'entamer la procédure judiciaire s'ils le souhaitent. Cela se fera toujours avec le consentement éclairé de la/du plaignant/e. Ainsi, les plaignants doivent être informés de l'option de recours à la justice.

Clôture de la plainte

Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le président du comité de gestion selon le niveau de résolution de la plainte (village, commune, UCP), le/les plaignant(s) en (03) trois exemplaires. Une copie du formulaire signée est remise au plaignant, une autre, archivée au niveau du comité ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise à l'UCP pour archivage (physique et électronique). De même, les plaintes pour lesquelles le requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de clôture au niveau du Projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées.

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

La clôture de la plainte doit intervenir au bout de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution.

Etape 7 : Archivage

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UCP, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de

règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des plaignants.

Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ii) les solutions trouvées et les dates iii) résolution acceptée ou non, iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

8.7. Catégorisation et examen de l'admissibilité des plaintes

Les plaintes reçues et enregistrées dans les registres seront catégorisées en deux (02) groupes par le point focal qui sera formé à cet effet : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles :

- ✚ les plaintes non sensibles concerneraient le processus de mise en œuvre des activités du projet ; il peut concerner les choix, sites, méthodes, résultats obtenus, etc.
- ✚ les plaintes sensibles porteraient sur des fautes personnelles (notamment mais non exhaustivement), l'injustice, les abus de pouvoir, la discrimination, le non-respect des clauses environnementale et sociale, les violences basées sur le genre, abus sexuel, harcèlement sexuel, etc.), les expulsions forcées, les accidents graves, etc.

A priori, toutes les plaintes spécifiques aux Violences Basées sur le Genre (VBG) et surtout exploitation et abus sexuel ou harcèlement sexuel (EAS/HS) sont admissibles.

Tandis que la détermination et l'analyse de l'admissibilité des autres plaintes liées au projet est alors entamée dès la phase de catégorisation par le point de focal au niveau du comité en relation avec le responsable assigné par le PUDTR pour valider la catégorisation des plaintes.

En effet, l'UCP du PUDTR validera la catégorisation et l'admissibilité de la plainte après analyse préliminaire concertée avec le point focal. Le cas échéant (si la plainte n'est pas admissible), elle sera rejetée et le plaignant en sera informé, par écrit, des raisons de cette décision.

Si la plainte est jugée recevable et que l'information est suffisante pour qu'une solution soit mise en œuvre immédiatement, celle-ci sera adoptée via des ententes écrites entre le plaignant et l'UCP du PUDTR via éventuellement son responsable désigné pour la gestion des plaintes.

Si l'information n'est pas suffisante, l'UCP du PUDTR en concertation avec le point focal évaluera le besoin d'informations complémentaires à même de gérer la plainte.

En tout état de cause, l'UCP du PUDTR donnera une suite à toutes les plaintes.

En cas de solution interne, une réponse écrite détaillée expliquant le processus qui a été déclenché pour résoudre le problème ou enquêter à son sujet sera fournie.

Le Coordonnateur l'UCP par l'intermédiaire du coordonnateur régional du PUDTR validera et signera toutes réponses formelles aux plaignants avant envoi.

Si une enquête est nécessaire, la résolution complète de la plainte pourra demander plus de temps.

Par conséquent, le plaignant devrait être informé selon la méthode la plus adaptée (par écrit, SMS, téléphone ou par email) dans les dix (10) jours ouvrables sur le statut de sa plainte à compter la date d'enregistrement de la plainte.

8.8. Évaluation, enquête et résolution en interne

Durant cette étape, le travail d'évaluation sera effectué par une Commission d'enquête qui sera mise en place par le PUDTR si la plainte nécessite une enquête. Cette commission comprendra au moins :

- ✚ les responsables sauvegardes environnementale, sociale et VBG de l'UCP du PUDTR ;
- ✚ le point focal du niveau concerné ;
- ✚ une ou des personnes ressources dont l'expertise est nécessaire pour l'approfondissement de la plainte (il peut s'agir des services techniques de l'Etat ou autres spécialistes du domaine concerné par la plainte).

Cette investigation a pour objet d'apporter des éléments détaillés pour résoudre la plainte à la satisfaction des plaignants.

Elle peut nécessiter une visite de terrain, des échanges avec le(s) plaignant(s) pour recueillir des informations complémentaires ou des discussions sur les différentes modalités de résolution de la plainte et/ou des propositions concrètes de solution.

Par conséquent, l'enquête abordera les éléments suivants : identification des parties impliquées,

clarification sur la plainte et les impacts qui en découlent, obtention d'informations sur les faits pour déterminer la responsabilité (collecter les preuves, discuter avec les témoins s'il y a lieu, etc.), discussion avec celui ou ceux ayant causé la situation menant à une plainte, détermination de l'éventail des solutions possibles.

Idéalement, le processus d'enquête et d'établissement du rapport y afférent devrait se dérouler dans un délai maximal de dix (10) jours à compter de son démarrage.

La/les solutions proposée(s) ou convenue(s) à l'issue de l'enquête sera (seront) notifiées formellement au plaignant par courrier du Coordonnateur du PUDTR. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur le processus et les résultats de l'enquête ;
- les explications, la (les) solutions proposées (s) ;
- si applicable, la procédure de mise en œuvre de la (les) solutions proposée(s), y compris les délais d'exécution de la (les) solutions proposées (s).

Au besoin, la fiche de clôture (annexe 5) sera renseignée et archivée.

8.9. Traitement externe des plaintes à l'amiable

Lorsqu'à l'issue de l'enquête, aucune solution n'est retenue entre le PUDTR et le plaignant, le Projet activera la procédure de médiation externe dans les cinq (05) jours à compter la date d'établissement du PV de non-conciliation en interne.

Cette procédure de médiation externe est composée de trois (03) niveaux :

- ✓ le niveau local (village) ;
- ✓ le niveau communal ;
- ✓ au niveau national à travers un comité national de gestion des plaintes (UCP élargi aux personnes ressources).

Les niveaux ci-dessus indiqués sont des instances de règlement à l'amiable. Les voies de recours (à l'amiable ou arbitrage) sont à encourager et à soutenir. Si toutes les résolutions proposées sont rejetées par le plaignant, il est envisagé alors le recours judiciaire comme option, mais qui reste disponible pour le plaignant à tout moment.

La base de données des plaintes est gérée par les points focaux, qui rédigent également les rapports correspondants.

➤ Cas où la plainte est du ressort de l'entreprise responsable des travaux

Au cas où le compte-rendu transmis par le comité communal fait clairement ressortir que la plainte est relative aux activités menées par l'entreprise sur le terrain, le président du comité national saisit directement les responsables de l'entreprise, afin que des dispositions soient prises à leur niveau pour le règlement. Le dossier est alors suivi de près par le point focal de l'agence d'exécution et le comité locale concernés, pour s'assurer qu'un traitement juste et équitable sera fait, et qu'une solution convenable sera proposée au plaignant.

Par ailleurs, le projet veillera à ce que chaque entreprise ait en son sein un spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale à temps plein. Elle doit également avoir un code de conduite qui doit être connu et signer de tous ses agents. De même, à l'embauche, chaque nouvel employé de l'entreprise devra suivre une induction en hygiène, environnement, sécurité et VBG pour connaître les règles de base à suivre dans le cadre du projet.

NOTA BENE : *Pour tous les niveaux de traitement des plaintes à l'amiable, le PUDTR mettra en œuvre le programme de renforcement des capacités tel que contenu dans les sections ci-dessous à l'intention des membres des différents comités. Ce programme vise à s'assurer que les membres des comités sont aptes à documenter tout le processus, à traiter toutes les plaintes dans le respect des principes d'équité, de transparence et d'efficacité.*

9. Mise en œuvre et suivi des mesures convenues

C'est durant cette étape, que la solution et/ou les mesures correctives issues des différents processus de

médiation seront mises en œuvre et suivies.

L'UCP du PUDTR assumera tous les coûts financiers des actions requises pour un montant forfaitaire de 192 800 000 Francs CFA. Les tableaux ci-dessous nous donnent plus de détail sur les coûts de quelques activités.

Tableau 2 : Renforcement des capacités des acteurs

Désignation	Nombre de personnes/ Quantité	Coût unitaire	Nombre de jours	Montant total
Organisation atelier de restitution	PM	PM	PM	PM
Honoraires formateur appropriation du MGP	1	250 000	3	750 000
Frais de mission points focaux	4	27000	14	1 512 000
Prise en charge membre des comités villageois ¹	273	10000	1	2 730 000
Prise en charge membre des comités communaux	105	10000	1	1 050 000
Location de salle pour les formations	15	35000	1	525 000
Transport spécialiste et membres non résident des comités	PM	PM	PM	
Total				6 567 000

Tableau 3 : Détail des frais de fonctionnement des comités

Désignation	Nombre	Quantité	Coût unitaire	Total
Frais de communication /mois comités villageois (275*5 mois)	Flotte	FF	FF	2 000 000
Frais de communication /mois comités communaux	Flotte	FF	FF	2 000 000
Frais de restauration/mois comité villageois (2 sessions/mois pendant 5 mois)	1100	10	1500	16 500 000
Frais de restauration/mois comité communaux	575	10	2500	14 375 000
Carburant (payable en fonction des sorties)	115	5	5000	2 875 000
Registre, fiches de plaintes...	FF	FF	FF	500 000
Kits de communication au comité de gestion (téléphone, flotte et puce)	PM	PM	PM	2 000 000

¹ La prise en charge se fait sous forme de compensation/remboursement des frais et non pas de paiement pour le travail sur le MGP

TOTAL				40 250 000
-------	--	--	--	------------

Les Spécialistes en Sauvegardes Environnementale, en VBG et en Sociale du PUDTR seront chargés de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solution(s) proposée (s) et rendront compte de l'évolution du Mécanisme de Gestion des Plaintes.

Ils s'assureront que les mesures convenues sont mises en œuvre dans les délais suscités indiqués.

10. *Clôture de la plainte et archivage*

Une fois la solution acceptée et mise en œuvre avec succès, la plainte est clôturée et les détails sont consignés dans la fiche de clôture (voir annexe 6).

En outre, il pourra être 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.

S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des différents niveaux de médiation et que le plaignant entame des recours judiciaires externes, la plainte est aussi close.

Au-delà de la base de données sur les plaintes, le coordonnateur du PUDTR mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes en rapport avec les points focaux désignés au titre de la réception, de l'enregistrement et du suivi.

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, etc.).

11. *Suivi des griefs et reportage*

Des statistiques mensuelles sur les plaintes seront produites par l'UCP/PUDTR, comme suit :

- Nombre de réclamations reçues au cours du mois ;
- Nombre de plaintes résolues et dans quels délais
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens
- Nombre de séances de médiation dans les 03 comités et pour quel nombre de plaintes
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UCP/PUDTR à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Nombre et type d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- Nombre de plaintes sur la non-confidentialité du mécanisme ;
- Temps de réponse respecté après réception de la plainte et nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- ;
- Plaintes résolues en % du nombre reçues ;
- Nombre de solutions mises en œuvre sur nombre de solutions objet de PV durant le mois écoulé.
- Nombre de plaintes non résolues et pourquoi ;
- Nombre et pourcentage de plaintes EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge ;
- Nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGP.

12. *Suivi de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes*

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification des points focaux et central de coordination ; transparent et absence de représailles ; et information proactive. 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 avec ces réunions animées par une femme.

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 mécanisme de gestion des plaintes 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. Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'un certain village ou zone géographique spécifique ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont applicables à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre 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 propres 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 sauvegardes environnementale et sociale sont les responsables des rapports trimestriels. 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 avant les missions de supervision

13. Mesures de renforcement des capacités pour une meilleure efficacité du mécanisme de gestion des plaintes

Le renforcement des capacités des points focaux et des comités au niveau local, communal, et national est nécessaire pour permettre une meilleure efficacité du MGP.

A cet effet les activités de renforcement comprendront notamment :

- ✓ Mise en place des points focaux et élaboration d'un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;
- ✓ Formation des acteurs notamment sur la gestion des plaintes EAS/HS et l'approche centrée sur les besoins des survivant(es) ;
- ✓ Elaboration de guide résumant les procédures du MGP ;
- ✓ Acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation, stylos, téléphone, puce).

14. Conclusion

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

Afin de proposer un mécanisme de gestion des plaintes adapté à la culture et au contexte de la zone d'intervention du projet, la présente étude s'est appuyée sur les mécanismes locaux existants. Ainsi, le mécanisme de gestion des plaintes relatives aux activités du Projet d'Urgence de développement territorial et de résilience se veut un instrument pratique, accessible et fiable, au service des personnes auxquelles il est destiné. Du reste, pour assurer le bon fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PUDTR, les recommandations suivantes sont formulées :

- ✓ 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 ;
- ✓ Recommander le recrutement de spécialistes en charge des questions environnementales et des questions sociales à temps plein, au sein des entreprises chargées des travaux ainsi que dans les agences de contrôle de conformité, et s'assurer que ces derniers disposent de toutes les ressources nécessaires à leur fonction.
- ✓ Une flotte sera mise à la disposition de toutes les structures de mise en œuvre du projet afin de faciliter la communication entre eux.

15. Annexes

Annexe 1 : Procès-verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes

Région de : Province de :

Commune de : Localité de

Date (jour, mois et année) :

.....

Nombre de participants à l'AG : Hommes : Femmes :

Les préalables :

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

Election des membres du comité de gestion des plaintes :

Poste	Profil clef retenu	Nombre candidat	Nom du candidat élu	Mode de désignation
Président				Vote : Consensus :
Secrétaire				Vote : Consensus :
Membres				Vote : Consensus :

Ont signé :

Le président élu du CGP :

Le représentant du projet PUDTR

Annexe 2 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)

Formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS (partie² 1)

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

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

Oui

Non

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

² Instructions :

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

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

Annexe 3 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)

Formulaire de réception de plaintes liées aux EAS/HS (partie³ 2)

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

Partie A :

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

Oui Non

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

³ **Instructions :**

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

Oui Non

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

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

Partie B :

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :

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

Nom(s) : _____

Fonction(s), si connue(s) : _____

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

Oui

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

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

L'identité des témoins le cas échéant :

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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

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

Oui Si possible, identifier qui ? _____

Non

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

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

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

Annexe 4 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte⁴)

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

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

⁴ Instructions :

Il faudra adapter les délais et structures mentionnées ici

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

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

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

Oui Non

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol	<input type="checkbox"/>
Agression sexuelle	<input type="checkbox"/>
<i>Prière de préciser si pertinent :</i>	
Exploitation et abus sexuels	<input type="checkbox"/>
Harcèlement sexuel	<input type="checkbox"/>
Agression physique	<input type="checkbox"/>
Violence psychologique/émotionnelle	<input type="checkbox"/>
Mariage forcé	<input type="checkbox"/>
Déni de services, ressources ou opportunités	<input type="checkbox"/>
Aucun incident de VBG confirmé	<input type="checkbox"/>

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

Compagnie ou autre entité notifié :

Oui SI OUI, date de notification :

Non

Action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable

Annexe 5 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes

Identification

Village de :

Projet : Composante :

Commune de :

Province de : Région de :

Nombre de membres du comité de gestion des plaintes :

Nombre de membres opérationnels durant la période :

Nombre de plaintes enregistrées :

Nombre de plaintes traitées :

Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire :

Nombre de plaintes transmises au projet :

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

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

Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ?

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

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

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

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

.....
.....

Annexe 6 : Procès-verbal de conciliation

L'an deux mil.....et le.....

Suite à une plainte déposée par :

Contre

Au sujet de.....

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

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ont signé :

Le plaignant

La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes

Annexe 7 : Fiche de suivi des plaintes

Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte					
No. De plainte	Nom et contact du plaignant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et lieu	Source de financement (prêts, ressources propres, etc.)	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date	Acceptation de la résolution par le plaignant (oui/non)

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 : Fiche de clôture des plaintes

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

Annexe 10 : formulaire d'enregistrement des plaintes (disponible au niveau de la commune)

Date : Dossier N°
Région : Commune Village

1. Informations sur le plaignant

Nom et prénom (s) : CNIB.....
Age : Sexe..... Statut
matrimonial :.....
Profession : N° Téléphone :
.....
Village de résidence :
Village d'origine :.....
Village dont la plainte fait l'objet :

2. Description de la plainte :

Cours résumé de la plainte :
.....
.....
.....

3. Catégorie de la plainte :

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

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

A, le.....

(Signature du point focal)

Signature du plaignant

Plainte transmise le..... à.....

Signature de la personne à qui la plainte a été transférée

Annexe 11 : Plan de rédaction du rapport trimestriel de gestion des plaintes

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