

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

SECRETARIAT GENERAL

**PROGRAMME BUDGETAIRE 078 «
DEVELOPPEMENT DURABLE DES
PRODUCTIONS AGRICOLES »**

**PROJET D'URGENCE POUR LE
RENFORCEMENT DE LA PRODUCTION
AGRICOLE AU BURKINA FASO**



BURKINA FASO

***La Patrie ou la Mort, nous
Vaincrons***

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS
LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET
D'URGENCE POUR LE RENFORCEMENT DE LA
PRODUCTION AGRICOLE AU BURKINA FASO
(PURPA-BF)**

VERSION FINALE

**Financement : Prêt FAT
Code Projet : P-BF-AA0-037**

Août 2025

TABLE DES MATIERES

LISTE DES TABLEAUX	iii
LISTE DES FIGURES.....	iii
LISTE DES ANNEXES	iii
SIGLES ET ABREVIATIONS	v
DEFINITIONS DE CERTAINS CONCEPTS.....	vi
RESUME NON TECHNIQUE.....	x
NON-TECHNICAL SUMMARY	i
NON-TECHNICAL SUMMARY	i
1. INTRODUCTION	1
1.1. Contexte.....	1
1.2. Contexte et justification du MGP	1
1.3. Objectifs du Mécanisme de Gestion des plaintes	2
1.4. Approche méthodologique	2
2. DESCRIPTION DU PROJET	3
2.1. Description des activités et composante du projet.....	3
2.2. Zone d'intervention du projet.....	3
2.3. Bénéficiaires du projet.....	4
3. CADRE JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL DU MGP	5
3.1. Cadre juridique de la gestion des conflits.....	5
3.2. Exigences du Système de Sauvegarde Intégrée (SSI) de la BAD	5
4. CONSTAT DE LA GESTION DES PLAINTES DANS LA ZONE DU PROJET	5
4.1. Identification des capacités actuelles de résolution des plaintes	6
4.2. Analyse des capacités actuelles de réponse et de résolution des plaintes.....	6
4.3. Consultation des parties prenantes	8
4.3.1. La consultation publique administrative.....	8
4.3.2. La consultation publique des populations (bénéficiaires)	8
4.4. Principes fondamentaux du MGP.....	11
4.5. Typologie des plaintes et de litige	15
5. CADRE ORGANISATIONNEL ET FONCTIONNEMENT DU MGP.....	16
5.1. Cadre organisationnel du MGP	16
5.2. Fonctionnement des CGP	21
5.4. Procédure de traitement.....	29
5.5. Diffusion du MGP.....	34
5.7. Procédure de gestion des plaintes sensible	37
6. MISE EN ŒUVRE DU MGP	39

6.1.	Etapes et responsabilités dans la mise en œuvre du MGP.....	39
6.2.	Diffusion et vulgarisation du MGP (outils et procédures)	40
6.3.	Renforcement des capacités des acteurs.....	40
6.4.	Suivi- évaluation du MGP	40
6.4.3.	Evaluation de l'efficacité du MGP	44
6.5.	Risques liés à la mise en œuvre du MGP	44
7.	PLAN D'ACTIONS ET COUTS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP	46
7.1.	Plan d'action.....	46
7.2.	Budget estimation de l'opérationnalisation du MGP	49
	BIBLIOGRAPHIE	52
	ANNEXES	I

LITSTE DES TABLEAUX

Tableau 1:Composantes et synthèse des activités du PURPA-BF	3
Tableau 2 : Forces et faiblesses des structures de gestion des plaintes	6
Tableau 3 : Evaluation et recommandations du système existant en matière de réponse à une plainte ..	7
Tableau 4: Synthèse des consultations publiques.....	9
Tableau 5: Principes fondamentaux du MGP.....	11
Tableau 6: Typologie et sources des plaintes :	15
Tableau 7: Rôles et responsabilités des CGP du PURPA-BF	17
Tableau 9 : coordonnées d'institution et des personnes de références du PURPA-BF	25
Tableau 10 : Niveau de réception et d'enregistrement et de gestion des plaintes.....	27
Tableau 11: Indication des délais approximatifs des étapes de traitement.....	33
Tableau 12: Délais d'enregistrement des plaintes en fonction des niveaux	36
Tableau 13: Etapes et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du MGP	39
Tableau 14: Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP.....	42
Tableau 15 : Identification des risques et des mesures d'atténuation.....	44
Tableau 16 : Plan d'Actions de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes (2025-2026) ...	47
Tableau 17: Budget de mise en œuvre du MGP	49

LITSTE DES FIGURES

Figure 1: Zone d'intervention du projet	4
Figure 2: Procédure de règlement des plaintes du PURPA-BF.....	24
Figure 3: Diagramme de traitement des plaintes sensibles.....	26
Figure 4: Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes EAS/HS	39

LITSTE DES ANNEXES

Annexe 1: Quelques photos des consultations publiques	I
Annexe 2: PV de consultation publique	III
Annexe 3: Liste des personnes ressources rencontrées par région	XIX
Annexe 4: Procès-verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes	XX
Annexe 5: Projet d'arrêté de mise en place du CCGP.....	XXI
Annexe 6: Cartographie des acteurs intervenants dans la lutte contre les VBG dans la zone d'intervention du projet.....	XXVI
Annexe 7: Exemplaire de fiche d'enregistrement et de résolution des plaintes	XXVII
Annexe 8: Fiche du PV des gestions des plaintes	XXXII
Annexe 9: Formulaire de clôture des plaintes	XXXV
Annexe 10: Registre des plaintes	XXXVI
Annexe 11 : registre des réclamations des plaintes non relatives aux EAS / HS et VBG	XXXVIII
Annexe 12: registre des réclamations des plaintes relatives aux EAS / HS et VBG	XXXIX
Annexe 13: formulaire de proposition de réponse à la plainte	XL
Annexe 14: tableau de synthèse trimestriel du traitement des plaintes	XLI
Annexe 15: Modèle de compte-rendu de réunion	XLII
Annexe 16: lettre type d'accusé de réception d'une plainte éligible	XLIII
Annexe 17: Lettre type d'accusé de réception d'une plainte non éligible.....	XLIV

Annexe 18: Formulaire de réponse officielle à une plainte.....	XLV
Annexe 19: Formulaire de clôture de plainte	XLVI
Annexe 20: procès-verbal de conciliation	XLVII
Annexe 21: fiche d'évaluation semestrielle du comité de gestion des plaintes.....	XLVIII
Annexe 22: Procès-verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes	XLIX
Annexe 23 : Exemplaire de fiche de réception de plaintes liées aux EAHS	L
Annexe 24 : Formulaire de consentement.....	LV
Annexe 25: journal de suivi des plaintes (plaintes non liées à l'EAS/SH).....	LIX
Annexe 26 : Termes de référence de l'étude	LX

SIGLES ET ABREVIATIONS

ARCOP	: Autorité de régulation de la commande publique
ASCE-LC	: Autorité supérieure de contrôle de l'Etat et de lutte contre la corruption
BAD	: Banque Africaine de Développement
CDGP	: Comité Départemental de Gestion des Plaintes
CGP	: Comité de Gestion des Plaintes
CCGP	: Comité Central de Gestion des Plaintes
COVED	: Comité de Veille et de Développement
CRGP	: Comité Régional de Gestion des Plaintes
EAS/HS	: Exploitation Abus Sexuel/Harcèlement sexuel
ES	: Environnemental et Social
HS	: Harcèlement Sexuel
MARAH	: Ministère de l'Agriculture, des Ressources Animales et Halieutiques
MDC	: Mission de Contrôle
NIES	: Notice d'Impact Environnemental et Social
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PURPA-BF	: Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au Burkina Faso
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PHQSE	: Plan Qualité Hygiène Sécurité Environnement
PV	: Procès-verbal
SSES	: Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale
SSI	: Système de Sauvegardes Intégré
SO	: Sauvegarde Opérationnelle
TDR	: Termes de Référence
TGI	: Tribunal de Grande Instance
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG	: Violence Basée sur le Genre

DEFINITIONS DE CERTAINS CONCEPTS

Dans le cadre d'un MGP, certains concepts sont couramment utilisés et il est apparaît utile d'en préciser la signification et afin d'éviter ainsi les interprétations diverses. Il s'agit essentiellement des concepts ci-après :

Abus sexuel	Intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives.
Agression physique	Acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Exemples : frapper, gifler, étrangler, blesser, bousculer, brûler, tirer sur une personne ou utiliser une arme, attaquer à l'acide ou tout autre acte qui cause de la douleur, une gêne physique ou des blessures
Ayant-droit	Toute personne physique ou morale dont les plaintes/griefs sont recevables au MGP. Il s'agit de tout individu, tout groupe ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésé dans le cadre de la mise en œuvre des activités du PURPA-BF. Ces personnes peuvent être les différents bénéficiaires du projet, les acteurs de leur environnement social immédiat, des structures de mise en œuvre, des associations de défense des droits humains, les ONG, le personnel du PURPA-BF, etc.
Conflits	Divergences de points de vue, découlant des logiques et enjeux entre les différents acteurs affectés lors de l'expropriation et/ou de réinstallation. Il s'agit des situations dans lesquelles deux ou plusieurs parties poursuivent des intentions concurrentes ou adhèrent à des valeurs divergentes, de façon incompatible et de telle sorte qu'elles s'affrontent (négatif) ou, négocient et s'entendent (positif). Dans les deux cas, le Projet doit disposer des mécanismes de médiation sociale et de prévention des conflits.
Consentement	C'est le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration. Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, la Banque mondiale considère que le consentement ne peut être donné par des enfants de moins de 18 ans, même si la législation nationale du pays où le Code de conduite est introduit considère la majorité sexuelle à un âge inférieur ³ . La méconnaissance de l'âge de l'enfant et le consentement de celui-ci ne peuvent être invoqués comme moyen de défense.
Doléance	elle peut signifier un/une/des « desiderata-demande-requête – revendications-prétentions »
Exploitation et Abus sexuels	Tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Par abus sexuels, on entend

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

Faveurs sexuelles

Forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation.

Fraude

Action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et /ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.

Griefs

Préjudice subi donnant droit d'agir en justice.

Harcèlement sexuel

Avances sexuelles, demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours une dynamique de pouvoir et de genre dans laquelle une personne au pouvoir utilise sa position pour harceler une autre en fonction de son genre. Un comportement sexuel est indésirable lorsque la personne qui y est soumise le juge indésirable (par ex., regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler et faire des appels, donner des cadeaux personnels). Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.

Litige

Différend ou désaccord entre deux ou plusieurs parties, sur un fait ou sur un droit qui donne lieu à une conciliation, une médiation, un arbitrage ou une action en justice. Ainsi, les uns contestant aux autres d'être titulaires d'un droit à l'exercice duquel ils prétendent.

Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

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

Mesures de responsabilité et confidentialité	Le fait de s'assurer que l'information n'est accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé », et est une des pierres angulaires de la sécurité de l'information, Organisation internationale de normalisation (ISO)
Partie prenante	Personne ou groupe de personnes ou organisation qui (i) est directement et/ou indirectement affectée par le projet (ii) a des intérêts dans le projet (iii) ou est susceptible d'influencer le projet.
Plaignant	Partie prenante du projet (individu ou groupe) qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le projet, qu'elle veut voir traiter et/ou résoudre par le projet ;
Plainte	Expression orale ou écrite d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les personnes affectées par le projet (PAP) et/ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet.
Plaintes non sensibles	Ce sont des plaintes concernent le processus de mise en œuvre des activités du programme (aspects environnementaux, la sécurité etc.). Elles peuvent concerner les choix des sites, la qualité des travaux/prestations, les méthodes, les résultats obtenus, la réinstallation etc...
Plaintes sensibles	Ce sont des plaintes qui portent sur des fautes personnelles telles que les Violences Basées sur le Genre (VBG le viol, les abus sexuels...), la corruption, la discrimination, une dénonciation, toute chose qui peut mettre en danger la vie, la sécurité, la réputation du plaignant, etc.
Réclamation	C'est l'action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire connaître l'existence d'un droit.
Requête	Besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.
Source de conflits	Facteur endogène ou exogène au projet susceptible d'enclencher ou d'alimenter un conflit les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d'héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, les questions relatives à la passation de marché etc.
Victime	Personne ou entité qui a subi un préjudice ou un dommage physique, matériel ou moral
Violence contre les enfants (VCE)	Préjudice physique, sexuel, émotionnel et/ou psychologique, négligence ou traitement négligent d'enfants mineurs (c'est-à-dire de moins de 18 ans), y compris le fait qu'un enfant soit exposé à un tel préjudice envers une tierce personne, qui entraîne un préjudice réel ou potentiel pour sa

santé, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. Cela comprend l'utilisation des enfants à des fins lucratives, de travail, de gratification sexuelle ou de tout autre avantage personnel ou financier. Cela inclut également d'autres activités comme l'utilisation d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou de tout autre moyen pour exploiter ou harceler les enfants ou pour accéder à de la pornographie infantile

Violences basées sur le genre (VBG)

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

RESUME NON TECHNIQUE

• Contexte, objectif et composante du projet

Face aux répercussions de la guerre entre l'Ukraine et la Russie, le Gouvernement du Burkina Faso a obtenu de l'appui de la Banque Africaine de Développement (BAD) par un don et un prêt de 29,6 millions d'unités de compte approuvés le 8 décembre 2022, pour la formulation du Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au Burkina Faso (PURPA-BF). Ce projet vise à accroître la production de cultures essentielles telles que le maïs, le riz, le soja, le niébé, le sorgho et le blé, afin de renforcer la sécurité alimentaire face aux défis actuels. Il couvre l'ensemble du territoire national, avec une concentration des activités autour des grandes plaines irriguées (Bagrépôle, Bama, Banzon, Karfiguéla, etc.), favorisant deux campagnes agricoles par an, ainsi que dans les autres communes du Burkina Faso. Il prévoit ainsi l'acquisition et la distribution de semences et d'intrants agricoles aux producteurs. Le PURPA -BF est structuré autour de 4 composantes essentielles que sont :

- ☞ **Composante 1 : Amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité en semences certifiées adaptées au climat** : Cette composante vise : (i) Acquisition des semences de variétés à haute performance et (ii) Mise à disposition des semences aux producteurs
- ☞ **Composante 2 : Amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité des fertilisants agricoles et appui-conseil intégrant l'information climatique** : Cette composante œuvre à (i) l'acquisition d'engrais de qualité, (ii) la mise à disposition des engrains aux producteurs, (iii) l'appui conseil aux producteurs sur les bonnes pratiques agricoles.
- ☞ **Composante 3 : Réformes sur la gouvernance du sous-secteur des intrants et du fonctionnement des chaînes de valeur des semences et engrains. Dans cette composante, il est question d'améliorer** : (i) la gouvernance du sous-secteur des intrants et (ii) le fonctionnement des chaines de valeurs des intrants.
- ☞ **Composante 4 : Coordination et gestion du projet. Il est question d'assurer l'acquisition et la gestion des moyens nécessaires au bon déroulement du projet et de conduire les études spécifiques.**

• Objectif du MGP

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PURPA-BF vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des plaintes opérationnel, rapide, efficace, participatif, adapté au contexte et accessible à toutes les parties prenantes du projet, et qui permet de prévenir ou résoudre les écarts/préjudices et les conflits par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable à l'exception des plaintes EAS / HS qui ne seront jamais soumises à de tels règlements. Dans le cadre du PURPA-BF, le MGP vise d'une part à fournir aux bénéficiaires 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 et d'autre part, à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

• Cadre juridique et institutionnel du MGP

Du point de vue juridique, le MGP des plaintes tire ses fondements de la loi n°002/97/ADP du 27 janvier 1997 portant Constitution du Burkina Faso et modifié par la loi n°072-2015/CNT du 05 novembre 2015 qui reconnaît le droit de propriété de chaque burkinabé ainsi que leur égalité de traitement devant la loi. A cette loi d'autres telles que la loi n°034-2012/AN du 02 juillet 2012 portant Réorganisation Agraire et Foncière et la loi n°006-2013/AN du 02 avril 2013 portant Code de l'environnement au Burkina Faso.

Le cadre institutionnel de la mise en œuvre du MGP s'organise autour du Ministère en charge de l'Agriculture et ses services techniques déconcentrés ainsi que le ministère en charge de l'administration territoriale à travers les collectivités territoriales et les gouvernorats. Ses entités participent activement à la mise en œuvre des différents comités de gestion des plaintes

- **Cadre organisationnel et fonctionnement du MGP**

Le cadre organisationnel et institutionnel de la mise en œuvre du MGP est basé sur l'organisation des acteurs traditionnels de la gestion des conflits. Ainsi, ces acteurs sont représentés au niveau des villages par les leaders religieux et les autorités coutumières. Au niveau départemental, le préfet assure la gestion des conflits qui émanent des protagonistes de différents villages de la commune. Elle est assistée par les représentants des populations dans chaque village. A cette organisation d'acteurs s'ajoutent les tribunaux qui sont les instances suprêmes de règlement des conflits.

Le cadre institutionnel est marqué par les ministères qui ont un rôle essentiel dans la mise en œuvre du PURPA-BF et / ou la gestion des conflits. Ce sont : le ministère en charge de l'agriculture, le ministère en charge de la justice et le ministère en charge de l'administration territoriale. La mise en œuvre du MGP est assurée par les représentants de ces ministères à travers leur participation dans les différents comités de gestion des plaintes.

Le MGP du PURPA-BF est structuré au niveau de cinq niveaux que sont :

- Niveau 1 : il s'agit du Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP), qui sera installé dans chaque localité bénéficiaire des investissements du projet. Il sera présidé par le CVD.
- Niveau 2 : Il s'agit du Comité Départemental de Gestion des Plaintes : Ce comité sera mis en place dans chaque commune bénéficiaire des investissements du projet. Il sera présidé par le Préfet du département.
- Niveau 3 : Il s'agit du Comité Provincial de Gestion des Plaintes (CPGP). Ce comité sera installé au niveau de chaque province bénéficiaire du projet, Il sera présidé par le Haut-Commissaire de la province ou son représentant.
- Niveau 4 : Il s'agit du Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP). Ce comité sera installé au niveau de chaque région bénéficiaire du projet. Il sera présidé par le Gouverneur de Région ou son représentant.
- Niveau 5 : le Comité National de Gestion des Plaintes du Projet (CNGP) qui sera installé au siège du projet. Il sera responsable du pilotage du MGP. Il est l'organe suprême de résolution des cas de plaintes à l'amiable et de recours non réglés par les Comités installés aux niveaux 1,2 et 3.

En cas de non satisfaction du plaignant à l'issue des différents niveaux de gestion de la plainte, le droit commun pourrait appliquée par la saisine des tribunaux compétents

- **Plan d'actions et couts de mise en œuvre du MGP**

Le plan d'actions de mise en œuvre du MGP comprenant les principales activités est consigné dans le tableau ci-dessous :

Actions	Période	Risques/ Contraintes	Responsable de la mise en œuvre	Acteurs impliqués	Responsable
A : Elaboration et appropriation du document MGP					
Examen et validation du document provisoire MGP par l'UGP et structures déconcentrées	Sept 2025		Spécialiste en Sauvegarde E&S du PURPA-BF	Autres spécialistes du Projet et autres services techniques	Coordonnateur
B : Opérationnalisation du MGP et renforcement des capacités des comités de gestion					
Mission de constitution et mise en place des comités de gestion des plaintes à travers des PV	Sept 2025	Contrainte budgétaire	Spécialiste en Sauvegarde E&S du PURPA-BF	Autres spécialistes du Projet, Autorités administratives	Coordonnateur
Formations des membres des comités de gestion des réclamations sur les procédures et outils de gestion des plaintes du présent MGP	Sept 2025	Contrainte budgétaire	Spécialiste en Sauvegarde E&S du PURPA-BF	Autorités administratives et Autres spécialistes du Projet	Coordonnateur
Passation des marchés pour l'acquisition des outils d'enregistrement et de gestion des réclamations	Oct. 2025	Lourdeur administratives	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	Spécialiste en Passation des Marchés, RAF	Coordonnateur
Acquisition des outils d'enregistrement et de gestion des réclamations (stylos, cahiers de registre fiche enregistrement, fiche modèle accusé réception, modèles PV, boîtes à suggestion etc.)	Oct. 2025	Défaillance des fournisseurs	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	Spécialiste en Passation des Marchés , RAF	Coordonnateur
C : Diffusion et vulgarisation du MGP					
Publication du document MGP du PURPA-BF sur les sites Web du MEEA et de la BAD	Sept. 2025		UGP du PURPA-BF	Service communication du MEEA, BAD	Coordonnateur
Sensibilisation de la population au MGP (à travers des rencontres de sensibilisation, les media locaux,).	Durant la vie du Projet	Contrainte sécuritaire	Spécialiste en Sauvegarde E&S du PURPA-BF	Autorités administratives et Autres spécialistes du Projet	Coordonnateur
D : Supervision, Suivi du MGP et Reportage					
Campagne de suivi de la mise en œuvre du MGP	Continue	Contrainte sécuritaire	Spécialiste en Sauvegarde E&S du PURPA-BF	Services techniques Bénéficiaires	Coordonnateur
Elaboration des rapports périodiques de la mise en œuvre du MGP	Mensuel, Trimestriel	Néant	Spécialiste en Sauvegarde E&S du PURPA-BF	Services techniques Bénéficiaires	Coordonnateur

Le coût global de la mise en œuvre du MGP du PURPA-BF s'élève à un montant de 61 500 000 francs.

NON-TECHNICAL SUMMARY

- **Context, objective and components of the project**

NON-TECHNICAL SUMMARY

- **Context, objective and components of the project**

Faced with the repercussions of the war between Ukraine and Russia, the Government of Burkina Faso obtained support from the African Development Bank (ADB) through a grant and a loan of 29.6 million units of account approved on December 8, 2022, for the formulation of the Emergency Project for the Strengthening of Agricultural Production in Burkina Faso (PURPA-BF). This project aims to increase the production of essential crops such as maize, rice, soybeans, cowpeas, sorghum and wheat, in order to strengthen food security in the face of current challenges. It covers the entire national territory, with a concentration of activities around the large irrigated plains (Bagrépole, Bama , Banzon, Karfiguéla , etc.), promoting two agricultural campaigns per year, as well as in the other communes of Burkina Faso. It thus provides for the acquisition and distribution of seeds and agricultural inputs to producers. PURPA -BF is structured around 4 components essential that are;

- ☞ **Component 1: Improving the availability and accessibility of certified climate-adapted seeds:** This component aims to: (i) Acquire seeds of high-performance varieties and (ii) Make seeds available to producers
- ☞ **Component 2: Improving the availability and accessibility of agricultural fertilizers and advisory support integrating climate information:** This component works towards (i) the acquisition of quality fertilizers, (ii) making fertilizers available to producers, (iii) advisory support to producers on good agricultural practices.
- ☞ **Component 3: Reforms on the governance of the input subsector and the functioning of seed and fertilizer value chains. This component aims to improve :** (i) the governance of the input subsector and (ii) the functioning of input value chains.
- ☞ **Component 4: Project coordination and management. This involves ensuring the acquisition and management of the resources necessary for the smooth running of the project and conducting specific studies.**

- **Objective of the MGP**

The PURPA-BF Complaints Management Mechanism (MGP) aims to provide an operational, fast, efficient, participatory, context-appropriate and accessible to all project stakeholders for the recording and management of complaints, which can prevent or resolve discrepancies/prejudices and conflicts through negotiation and dialogue with a view to an amicable settlement, with the exception of EAS/HS complaints, which will never be subject to such settlements. Within the framework of PURPA-BF, the MGP aims, on the one hand, to provide beneficiaries who feel aggrieved by project activities with accessible, fast, efficient and culturally appropriate opportunities to submit their complaints and concerns related to the project and, on the other hand, to identify, propose and implement fair and appropriate solutions in response to the complaints and concerns raised.

- **Legal and institutional framework of the MGP**

From a legal point of view, the MGP of complaints draws its foundations from Law No. 002/97/ADP of January 27, 1997, establishing the Constitution of Burkina Faso and amended by Law No. 072-2015/CNT of November 5, 2015, which recognizes the right to property of every Burkinabe as well as their equal treatment before the law. Other laws, such as Law No. 034-2012/AN of July 2, 2012, on Agrarian and Land Reorganization, and Law No. 006-2013/AN of April 2, 2013, establishing the Environmental Code of Burkina Faso, are also complementary to this law.

The institutional framework for implementing the MGP is organized around the Ministry of Agriculture and its decentralized technical services, as well as the Ministry of Territorial Administration through local authorities and governorates. These entities actively participate in the implementation of the various complaints management committees.

- **Organizational framework and operation of the MGP**

The organizational and institutional framework for implementing the MGP is based on the organization of traditional conflict management actors. Thus, these actors are represented at the village level by religious leaders and customary authorities. At the municipal level, the municipal authority manages conflicts that arise from stakeholders in different villages within the commune. It is assisted by representatives of the populations in each village. In addition to this organization of actors, there are the courts, which are the supreme authorities for conflict resolution.

The institutional framework is characterized by ministries that play a key role in the implementation of the PURPA-BF and/or conflict management. These are: the Ministry of Agriculture, the Ministry of Justice, and the Ministry of Territorial Administration. The implementation of the MGP is ensured by representatives of these ministries through their participation in the various complaints management committees.

The PURPA-BF MGP is structured at five levels which are:

- Level 1: This is the Local Complaints Management Committee (CLGP), which will be established in each locality benefiting from the project's investments. It will be chaired by the CVD.
- Level 2: This is the Municipal Complaints Management Committee: This committee will be set up in each municipality benefiting from the project's investments. It will be chaired by the Prefect of the department.
- Level 3: This is the Provincial Complaints Management Committee (CPGP). This committee will be set up at the level of each province benefiting from the project. It will be chaired by the High Commissioner of the province or his representative .
- Level 4: This is the Regional Complaints Management Committee (CRGP). This committee will be established in each region benefiting from the project. It will be chaired by the Regional Governor or his representative.
- Level 5: The National Project Complaints Management Committee (CNGP), which will be established at the project headquarters. It will be responsible for managing the MGP. It is the supreme body for resolving complaints amicably and appeals not resolved by the Committees established at levels 1, 2, and 3.

If the complainant is not satisfied at the end of the various levels of complaint management, common law could be applied by referring the matter to the competent courts.

- **MGP Action Plan and Implementation Costs**

The MGP implementation action plan including the main activities is recorded in the table below:

Actions	Period	Risks/ Constraints	Implementation Manager	Actors involved	Responsible
A: Development and appropriation of the MGP document					
Review and validation of the provisional MGP document by the UGP and decentralized structures	September 2025		PURPA-BF E&S Backup Specialist	Other Project Specialists and Other Technical Services	Coordinator
B: Operationalization of the MGP and capacity building of management committees					
Mission to establish and implement complaints management committees through minutes	September 2025	Budgetary constraint	PURPA-BF E&S Backup Specialist	Other Project Specialists, Administrative Authorities	Coordinator
Training of members of complaints management committees on the complaints management procedures and tools of this MGP	September 2025	Budgetary constraint	PURPA-BF E&S Backup Specialist	Administrative Authorities and Other Project Specialists	Coordinator
Procurement of claims recording and management tools	Oct. 2025	Administrative burden	Specialist in Environmental and Social Safeguarding of PURPA-BF	Procurement Specialist, RAF	Coordinator
Acquisition of tools for recording and managing complaints (pens, register books, registration form, acknowledgment form template, PV templates, suggestion boxes, etc.)	Oct. 2025	Supplier failure	Specialist in Environmental and Social Safeguarding of PURPA-BF	Procurement Specialist, RAF	Coordinator
C: Dissemination and popularization of MGP					
Publication of the PURPA-BF MGP document on the MEEA and ADB websites	September 2025		UGP of PURPA-BF	MEEA communication department, ADB	Coordinator
Raising awareness of the MGP among the population (through awareness meetings, local media, etc.).	During the life of the Project	Security constraint	PURPA-BF E&S Backup Specialist	Administrative Authorities and Other Project Specialists	Coordinator
D: Supervision, MGP Monitoring and Reporting					
MGP Implementation Monitoring Campaign	Continue	Security constraint	PURPA-BF E&S Backup Specialist	Technical Services Beneficiaries	Coordinator
Preparation of periodic reports on the implementation of the MGP	Monthly, Quarterly	Nothing	PURPA-BF E&S Backup Specialist	Technical Services Beneficiaries	Coordinator

The overall cost of implementing the PURPA-BF MGP amounts to 61,500,000 francs.

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte

Le Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au Burkina Faso (PURPA-BF) vise à accroître la production de cultures essentielles telles que le maïs, le riz, le soja, le niébé, le sorgho et le blé, afin de renforcer la sécurité alimentaire face aux défis actuels à travers l'acquisition et la distribution de semences et d'intrants agricoles aux producteurs.

Le Projet est structuré en quatre (4) composantes : (i) Composante 1 : Amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité en semences certifiées adaptées au climat ; (ii) Composante 2 : Amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité des fertilisants agricoles et appui-conseil intégrant l'information climatique (iii) Composante 3 : Réformes sur la gouvernance du sous-secteur des intrants et du fonctionnement des chaînes de valeur des semences et engrains et (iv) Composante 4 : Coordination et gestion du projet.

Dans l'optique d'améliorer la durabilité environnementale et sociale du PURPA-BF, de se conformer et aux règles et aux procédures applicables tels que définis par la législation Burkinabé ; il s'avère opportun d'élaborer un Mécanisme de Gestion des Plaintes. Ce mécanisme est recommandé par la Sauvegarde opérationnelle E&S 10 « Participation des parties prenantes et diffusion d'informations », en vue de favoriser l'adhésion des différentes parties prenantes au projet, et ceux dans un contexte de prévention des plaintes, de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer les interventions du Projet sur le terrain.

1.2. Contexte et justification du MGP

Les principales activités du projet concernent l'acquisition et la mise à disposition des intrants agricoles (semences certifiées, engrains minéraux et fumure organique) aux producteurs. Ces activités sont susceptibles d'avoir des risques et impacts sur l'environnement et le social. La mise en place d'un mécanisme pour garantir la réussite du projet en favorisant la transparence, l'équité et la confiance, tout en minimisant les risques de conflits s'avère nécessaire. Conformément à la réglementation nationale et aux exigences de la Banque Africaine de Développement (BAD) pour atténuer les principaux impacts du projet, il est recommandé la réalisation d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) en vue de doter le PURPA BF d'un système de règlement des différends qui décrit les étapes, les organes, les délais, les outils permettant de recevoir, traiter et clôturer une plainte de manière efficace dans le but d'offrir au plaignant, un cadre propice de dénonciation des abus, violation des droits humains, du non-respect des normes et accords convenus afin que ce dernier soit rétabli dans ses droits.

Le PURPA BF, du fait de la nature de ses activités prévues est susceptible d'exposer les communautés bénéficiaires aux risques de plaintes, de Violences Basée sur le Genre (VBG) d'Exploitation et Abus Sexuels et Harcèlement sexuel (EAS/HS) et de Violences contre les enfants (VCE). Ceci rend indispensable la définition d'une méthode organisée et institutionnalisée, comprenant des rôles clairement définis, ainsi que des règles et des procédures destinées à traiter et à résoudre de manière systématique les plaintes, réclamations, différends ou litiges. C'est dans ce contexte que se justifie le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes du PURPA BF pour permettre une gestion satisfaisante de prévention et de prise en charge des plaintes et réclamations, de résolution des conflits, de Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris les Exploitations et Abus Sexuels (EAS) et Harcèlement Sexuel (HS), liés à sa mise en œuvre.

1.3. Objectifs du Mécanisme de Gestion des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du PURPA-BF vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des plaintes opérationnel, rapide, efficace, participatif, adapté au contexte et accessible à toutes les parties prenantes du projet, et qui permet de prévenir ou résoudre les écarts/préjudices et les conflits par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable à l'exception des plaintes EAS / HS qui ne seront jamais soumises à de tels règlements. Dans le cadre du PURPA-BF, le MGP vise à fournir aux bénéficiaires 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 PURPA-BF 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.

1.4. Approche méthodologique

La méthodologie adoptée pour la conduite de la présente mission s'est déroulée en trois (3) étapes essentielles à savoir la réunion de cadrage, la collecte des données, l'analyse des données et l'élaboration du rapport de l'étude.

La réunion de cadrage de la mission : La réunion de cadrage s'est tenue en ligne avec la participation des acteurs du projet en vue de discuter du contenu des termes de références de la mission et la prise de contact des personnes ressources sur le terrain. A l'issue de la rencontre de cadrage, les outils de collecte de données ont été amendés afin de permettre une bonne collecte des données sur le terrain.

La collecte de données : Elle a porté essentiellement sur les consultations publiques, les entretiens avec les structures techniques au niveau déconcentré chargé de la gestion des différends. Elle s'est faite au moyen des guides d'entretiens. Les consultations publiques ont consisté à rencontrer les parties prenantes au projet dont les principaux sont : (i) les services techniques au niveau régional et départemental en charge de l'Agriculture et des ressources animales et halieutiques, de l'environnement, de l'eau et de l'assainissement ; (ii) les représentants des délégations spéciales au niveau départemental ; (iii) les bénéficiaires (producteurs) et les CVD.

L'analyse des données et élaboration du rapport de l'étude : Elle a consisté à l'identification et l'évaluation des impacts environnementaux et socioéconomiques du sous-projet et de présager les typologies de conflits susceptible d'être généré dans la mise en œuvre du PURPA-BF. L'approche

matricielle a été choisie comme méthode pour l'identification et l'évaluation des différents impacts et source de conflit. Cette démarche requiert trois niveaux d'analyse : (i) un premier niveau consacré à l'identification des sources d'impacts potentiels (activités prévues dans le cadre du sous-projet qui vont générer des impacts et ou conflits); (ii) un deuxième niveau aux différents récepteurs d'impacts (éléments sensibles du site susceptibles d'être modifiés de façon significative par la mise en œuvre des différentes activités du projet) et (iii) un troisième niveau à l'identification et à l'évaluation des impacts potentiels générés par chaque activité. L'élaboration du rapport s'est faite suivant les prescriptions et le plan type de rapport édicté par les exigences de la BAD à travers les Systèmes de Sauvegarde Intégré.

2. DESCRIPTION DU PROJET

2.1. Description des activités et composante du projet

L'objectif du PURPA-BF est d'aider les agriculteurs du Burkina Faso à accroître la production alimentaire pour atténuer l'impact de la guerre entre la Russie et l'Ukraine. Son objectif sectoriel est de contribuer à l'augmentation des productions de maïs, riz, soja, niébé, sorgho et blé pour renforcer la sécurité alimentaire des populations. Le projet sont classées en Catégorie 2 selon les exigences du Système de Sauvegardes Intégré (SSI) de la Banque. Il est structuré autour de quatre (4) composantes. Le tableau ci-après présente la synthèse des activités par composante

Tableau 1:Composantes et synthèse des activités du PURPA-BF

Composante	Activités
Composante 1 : Amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité en semences certifiées adaptées au climat	Activité 1.1. Acquisition des semences de variétés à haute performance
	Activité 1.2. Mise à disposition des semences aux producteurs
Composante 2 : Amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité des fertilisants agricoles et appui-conseil intégrant l'information climatique	Activité 2.1. Acquisition d'engrais de qualité
	Activité 2.2. Mise à disposition des engrains aux producteurs
	Activité 2.3. Appui-conseil aux producteurs sur les bonnes pratiques agricoles
Composante 3 : Réformes sur la gouvernance du sous-secteur des intrants et du fonctionnement des chaînes de valeur des semences et engrains	Activité 3.1. Gouvernance du sous-secteur des intrants
	Activité 3.2. Fonctionnement des chaînes de valeurs du sous-secteur des intrants
Composante 4 : Coordination et gestion du projet	Charger de la coordination, du contrôle et du suivi-évaluation des activités du Projet

2.2. Zone d'intervention du projet

Les activités du PURPA-BF couvre le territoire national avec une concentration des activités (i) autour des grandes plaines irriguées (Bagrépôle, Bama, Banzon, Karfiguéla) offrant deux (2) campagnes par an. Le projet prend aussi en compte le reste des communes du pays où la situation sécuritaire est sous contrôle. Ces communes bénéficieront des synergies d'intervention entre l'appui en intrants du PURPA-BF et les sous-projets à la demande des communautés (machinisme agricole, gestion des pestes, transformation et commercialisation des produits).

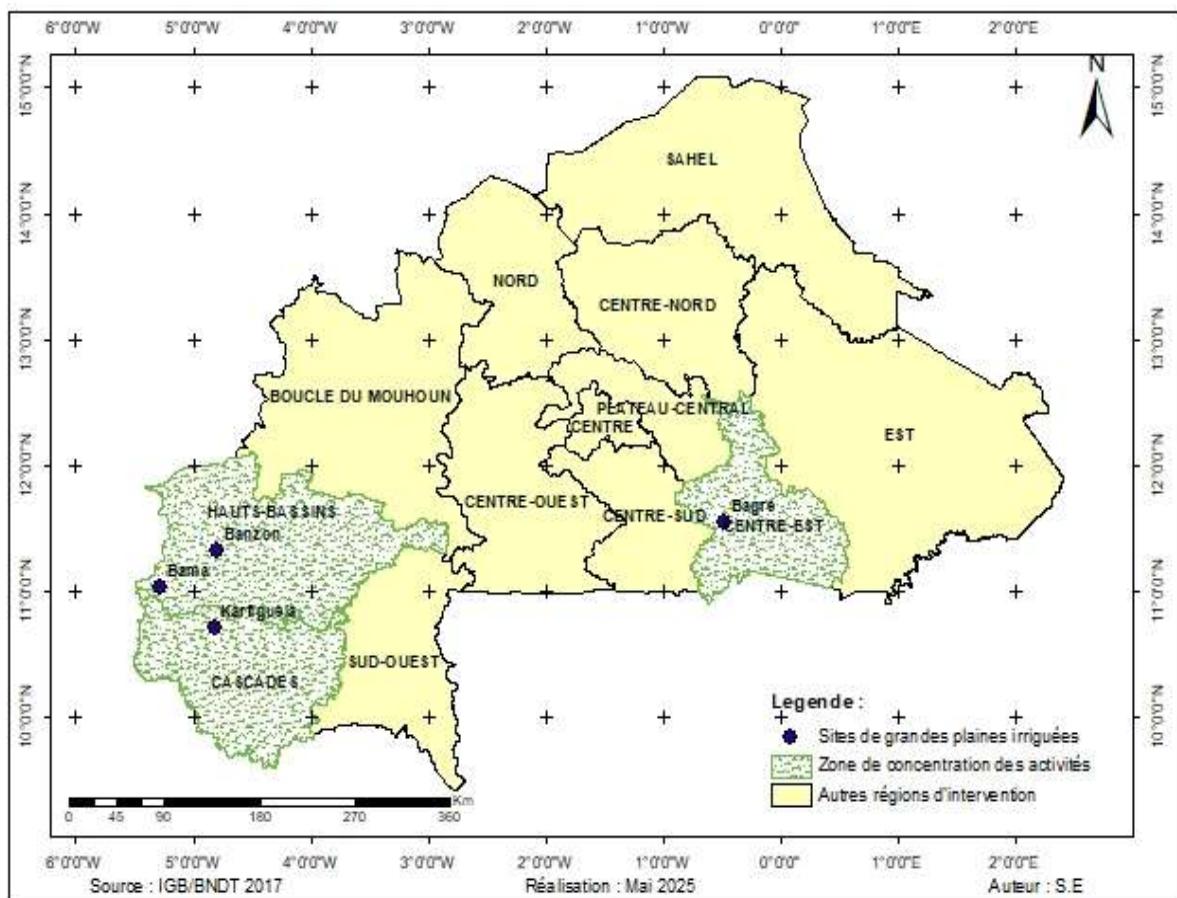


Figure 1: Zone d'intervention du projet

2.3. Bénéficiaires du projet

2.3.1. Les bénéficiaires directs

Les bénéficiaires directs sont :

- Les producteurs / trices ;
- les acteurs de la chaîne de fournisseurs et de distribution des semences et d'engrais ;
- les agents d'appui-conseil sur le Système de Riziculture Intensive (SRI),
- le Comité National des Semences ;
- les inspecteurs semenciers ;
- les laboratoires nationaux de semences ;
- les cadres de la Centrale d'Achat des Intrants et de la Mécanisation Agricole (CAIMA) ;
- l'Union Nationale des Producteurs Semenciers du Burkina (UNPSB) ;
- l'Association Nationale des Entreprises Semencières du Burkina (ANESB).

2.3.2. Les bénéficiaires directs

Les bénéficiaires indirects sont :

- Les localités et communes autour des grandes plaines irriguées (Bagrépôle, Bama, Banzon, Karfiguéla) ;
- Les 13 Régions du Burkina.

3. CADRE JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL DU MGP

La mise en œuvre du MGP s'inscrit dans un cadre organisationnel et institutionnel qui émane de l'organisation socio-culturelle du Burkina Faso.

3.1. Cadre juridique de la gestion des conflits

Du point de vue juridique, le MGP du PURPA-BF tirera ses fondements de la loi n°002/97/ADP du 27 janvier 1997 portant Constitution du Burkina Faso et modifié par la loi n°072-2015/CNT du 05 novembre 2015 : la propriété est un droit constitutionnel consacré par article 1^{er} de la constitution qui stipule que : Tous les burkinabés naissent libres et égaux en droits... » Aussi, tous les burkinabés ont une égale vocation à jouir de tous les droits et de toutes les libertés garantis par la présente Constitution. De ce fait, la mise en œuvre du MGP du PURPA-BF se fera dans le strict respect des dispositions de la constitution.

En plus de la constitution, d'autres textes juridiques encadrent la gestion des situations conflictuelles dans le cadre de la mise en œuvre des projets d'investissement dans le secteur agricole au Burkina Faso. Il s'agit entre autres :

- La loi n°034-2012/AN du 02 juillet 2012 portant Réorganisation Agraire et Foncière au Burkina Faso et ses textes d'application : pose les principes généraux, les modalités de l'expropriation, le processus d'expropriation et d'indemnisation et les mécanismes de gestion des plaintes à travers les articles 300 à 312 ;
- La loi n°034-2009/AN du 16 Juin 2009 portant Régime Foncier Rural et ses textes prioritaires reconnaît explicitement trois types de propriétés en apportant des précisions sur le processus d'expropriation et d'indemnisation pour cause d'utilité publique en son Article 5.
- La Loi n°006-2013/AN du 02 avril 2013 portant Code de l'environnement au Burkina Faso. Cette loi vise à protéger les êtres vivants contre les atteintes nuisibles ou incommodantes et les risques qui gênent ou qui mettent en péril leur existence du fait de la dégradation de leur environnement et à améliorer leurs conditions de vie
-

3.2. Exigences du Système de Sauvegarde Intégrée (SSI) de la BAD

Dans sa quête pour atteindre son objectif principal d'accompagner les pays africains à atteindre le développement économique et le progrès social, la BAD reconnaît que le droit à une participation effective à la prise de décision est essentiel pour le développement de sociétés inclusives et justes (SSI/paragraphe 1 de la SO10). Plus loin et toujours dans sa Sauvegarde Opérationnelle environnementale et sociale 10 (SO 10), le Système de Sauvegarde Intégrée (SSI) de la BAD précise que l'emprunteur répondra à temps aux préoccupations et aux doléances des parties affectées par le projet au niveau de la performance environnementale et sociale du projet. À cette fin, l'emprunteur proposera et mettra en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes pour recevoir et faciliter la résolution de ces préoccupations et griefs.

4. CONSTAT DE LA GESTION DES PLAINTES DANS LA ZONE DU PROJET

La zone d'intervention du PURPA-BF couvre l'ensemble du territoire national. De ce fait, la gestion des plaintes en milieu rural est basée sur les mécanismes traditionnels autour des autorités coutumières et les leaders d'opinion. Selon l'avis des acteurs consultés, le principal mode utilisé est le règlement à l'amiable en fonction de la nature des plaintes. Ce mode de règlement a l'avantage de raffermir les liens sociaux et de renforcer la cohésion sociale par la promotion du vivre ensemble.

Cependant, dans certains cas, les plaintes sont portées au niveau de l'autorité administrative, notamment l'autorité municipale et quelque rare au niveau des tribunaux en fonction de l'envergure des dommages

causés. Dans le domaine agricole, les plaintes sont souvent liées à la destruction des champs par les animaux.

4.1. Identification des capacités actuelles de résolution des plaintes

Le tableau ci-après présente une analyse des **forces et faiblesses** des structures de gestion des plaintes au niveau village, département, province, région et national.

Tableau 2 : Forces et faiblesses des structures de gestion des plaintes

Organes/structures existantes	Forces	Faiblesses
Au niveau du village (Comité Villageois/Quartier de Gestion des Plaintes)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meilleure cohésion sociale au sein des communautés ▪ Faciliter d'approche ▪ Bonne connaissance des acteurs à la base 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Absence de documents matérialisant les attentes, ▪ Difficultés d'évaluation des préjudices et dommage subi
Au niveau départemental (comité départemental de médiation pour la gestion de plainte)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formalisation du mécanisme de résolution, ▪ Nombre des acteurs élevés pour la négociation ▪ Présence d'une autorité reconnue 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lourdeur administration pour l'organisation des rencontres ; ▪ Faible capacité de mobilisation des ressources de fonctionnement ▪ Réticence des plaignants à porter la plainte au niveau supérieur
Au niveau provincial (Comité provincial de gestion des plaintes (Commission de Conciliation))	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formalisation du mécanisme de résolution, ▪ Nombre des acteurs élevés pour la négociation ▪ Présence d'une autorité reconnue 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lourdeur administration pour l'organisation des rencontres ; ▪ Faible capacité de mobilisation des ressources de fonctionnement ▪ Réticence des plaignants à porter la plainte au niveau supérieur
Au niveau régional (Comité régional de gestion des plaintes (Commission de Conciliation))	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formalisation du mécanisme de résolution, ▪ Nombre des acteurs élevés pour la négociation ▪ Présence d'une autorité reconnue 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lourdeur administration pour l'organisation des rencontres ; ▪ Faible capacité de mobilisation des ressources de fonctionnement ▪ Réticence des plaignants à porter la plainte au niveau supérieur
Au niveau central ou national (PURPA-BF)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forte autorité dans la prise des décisions ▪ Capacité de mobilisation des ressources 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réticence des plaignants à porter la plainte au niveau supérieur ▪ Lenteur administrative pour la transmission de la plainte

4.2. Analyse des capacités actuelles de réponse et de résolution des plaintes

Les critères d'évaluation des systèmes existants en matière de réponse à une plainte, les données d'évaluation et les recommandations sont résumés dans le tableau ci-après

Tableau 3 : Evaluation et recommandations du système existant en matière de réponse à une plainte

Critère d'évaluation	Données d'évaluation	Recommandations
Transparence	Un système peu transparent, communication basée sur le superfiel	<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
Accessibilité et prévisibilité	Le système est accessible mais peu prévisible	<ul style="list-style-type: none"> -Faire une large diffusion du mécanisme en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... ; Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; -Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes ; Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès... Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.
Légitimité	Le caractère légitime est avéré	Maintenir les principes de légitimité et de redevabilité ;
Équité et compatibilité des droits	Un système pose un problème d'équité et parfois incompatible aux droits	<ul style="list-style-type: none"> -Veiller à un égal accès aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires à la résolution de la plainte ; Participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables Traiter chaque plainte par les différents organes prévus de manière cohérente et en respectant le plaignant, et sans préjugés si la plainte est fondée ou non
Engagement et dialogue	L'engagement et le dialogue sont des moteurs du système	Promouvoir l'engagement des parties prenante et le dialogue permanent durant toute la phase de mise en œuvre du projet
Apprentissage permanent	Système d'apprentissage inefficace	Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant
Délai de résolution des conflits	Le délai de résolution n'est souvent pas respecté	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer les délais de règlement des plaintes à toutes les parties prenantes ; Respecter le délai de règlement des plaintes prescrits

4.3. Consultation des parties prenantes

La consultation des différents parties prenantes vise le partage de l'information afin de s'assurer de l'implication des acteurs dans la mise en œuvre des activités du projet. Cette nécessité de consulter et de diffuser les informations permet d'une part la transparence et l'équité du processus et d'autre part, la mise en œuvre d'ajustements et de mesures correctives à temps à travers la prise en compte des préoccupations de tous les acteurs concernés. Dans le cadre de l'élaboration du MGP, plusieurs séances de consultations des parties intéressées se sont tenues qu'on peut présenter comme suit.

4.3.1. La consultation publique administrative

Elle a concerné pour certaines localités, les acteurs au niveau départemental, les services techniques de l'agriculture, de l'élevage, de l'environnement.

Au niveau national, la consultation a concerné les principales parties prenantes du projet que sont : le Comité National des Semences ; un représentant des inspecteurs semenciers ; le laboratoire national de semences ; l'Union Nationale des Producteurs Semenciers du Burkina et l'Association Nationale des Entreprises Semencières du Burkina (ANESB).

Les rencontres avec ses différents acteurs ont permis de :

- Présenter le PURPA-BF et les activités
- Présenter les impacts sociaux potentiels qui pourraient être sources de conflits
- Présenter les actions dans le cadre du soutien à la production agricole.

Les acteurs ont de leur part signifié leurs attentes du projet, les principales préoccupations et les recommandations pour la réussite du projet.

4.3.2. La consultation publique des populations (bénéficiaires)

Ces entretiens ont été réalisés sous la forme de focus group avec les populations dans quelques localités des zones de production. Elle a concerné dans certains cas, le chef de village et autorités coutumières, les responsables CVD et l'ensemble des populations.

Les entretiens ont porté sur la présentation des activités du PURPA-BF en soutien à la production agricole, les impacts sociaux potentiels et les mécanismes traditionnels de résolution des conflits. Les rencontres ont permis de recueillir leurs avis, préoccupations, suggestions et recommandations en vue d'un accompagnement efficace dans la mise en œuvre du PURPA-BF. La synthèse des consultations publiques est consignée dans le tableau 3 ci-après.

Tableau 4: Synthèse des consultations publiques

Acteurs	Points discutés	Atouts	Préoccupations et/ou craintes	Suggestions et recommandations
Mairies	Présentation du projet ; Présentation de l'approche méthodologique du consultant ; Echanges sur les impacts sociaux potentiels du projet ; Echange sur les mécanismes de gestion des conflits	Bonne acceptabilité du sous projet Existence de producteurs motivés	Craintes de la non concrétisation du projet après les communications ; Crainte de la crédibilité des soutiens annoncés ; Critères de choix des bénéficiaires	Bonne implication des parties prenantes (communes, villages, environnement, CVD, chef de village, etc.) ; L'accessibilité du projet à toutes les couches sociales ; Impliquer les municipalités dans la gestion des différends Lutter farouchement contre les détournements Mettre en place un système d'évaluation à la base
Services techniques provinciaux et départementaux clés (Environnement , Agriculture)	Présentation du projet ; Présentation de l'approche méthodologique du consultant ; Echanges sur les impacts sociaux potentiels du projet ; Echanges sur les conflits et les modes de règlement	Disponible pour appuyer le consultant dans la collecte des données Fort encadrement des producteurs Existence des structures d'encadrement	La nécessité d'impliquer les services techniques dans l'ensemble du processus afin d'éviter les litiges La nécessité de disposer d'un registre des potentiels bénéficiaires des appuis du projet Risque d'exclure les Personnes Vulnérables (veuves, orphelin, handicapés etc.)	Impliquer les services techniques dans l'ensemble du processus afin d'éviter les litiges Impliquer les services techniques dans les comités de gestion des plaintes Accorder un intérêt particulier aux Personnes Vulnérables dans la distribution des intrants Informer et sensibiliser les populations Impliquer tous les acteurs (chefs ou autorités coutumières, religieuses et administratives dans les activités du projet) ; Restituer les rapports d'études aux services techniques après l'étude pour faciliter la compréhension et l'assimilation ; Mettre en place un comité de gestion des plaintes ;
Les responsables coutumiers et religieux	Information sur le sous projet ; Présentation des activités et impacts potentiels ; Echanges sur les questions majeures notamment : les mécanismes traditionnels de gestion des conflits, de	Bonne acceptabilité du sous projet, Plusieurs responsables coutumiers et religieux ont déjà travaillé pour des projets similaires	Nécessité d'impliquer les chefs coutumiers et religieux dans la gestion des conflits (amiable)	Mettre en place un dispositif de gestion des plaintes ou conflits en inspirant des mécanismes existants. Rendre le projet accessible à toutes les couches sociales,

Acteurs	Points discutés	Atouts	Préoccupations et/ou craintes	Suggestions et recommandations
	l'information et de la communication			
Populations (bénéficiaires)	Information sur le sous projet ; Présentation des impacts potentiels	Bonne acceptabilité du sous projet, Disponible pour accompagner le projet ; Fort engouement ; Existence de mécanisme de règlement à l'amiable des différends	Mode d'accès au financement du projet ; Crainte des détournements dans la chaîne de gestion des intrants	Prévoir le recrutement de la main d'œuvre locale dans la mise en œuvre du projet ; Permettre au propriétaire terrien l'utilisation gratuite du courant, Rendre le projet accessible à toutes les couches sociales
Fournisseurs, Distributeurs	Information sur le sous projet ; Présentation des impacts potentiels	Disponibilités des intrants (Engrais et semences)	Retard dans la passation des marchés Retard de paiement des factures	Diligenter le processus de passation des marchés et privilégier les fournisseurs locaux
Comité National des Semences ; -Inspecteurs semenciers ;	Information sur le sous projet ; Présentation des impacts potentiels	Volonté politique de l'Etat Engagement politique à travers l'initiative présidentielle	Répartition des intrants au niveau des producteurs Qualité douteuse des intrants si le contrôle n'est pas efficace	Impliquer davantage les services techniques en charge de l'agriculture Instaurer un contrôle systématique des intrants dans chaque commune
Laboratoire national de semences ;	Information sur le sous projet ; Présentation des impacts potentiels	Volonté politique de l'Etat	Assurance qualité des intrants Disponibilité auprès des producteurs	Assurer un suivi technique de la livraison des intrants et s'assurer des conditions de stockage Sensibiliser les producteurs avant utilisation
Union Nationale des Producteurs Semenciers du Burkina	Information sur le sous projet ; Présentation des impacts potentiels	Engagement des autorités Engouement des producteurs	Mévente de la production, Concurrence déloyale des autres acteurs	Signer des conventions avec l'Union pour production et fourniture des semences Lutter contre les concurrences déloyales
Association Nationale des Entreprises Semencières du Burkina	Information sur le sous projet ; Présentation des impacts potentiels	Engagement des autorités Engouement des producteurs	Disponibilité des intrants Retard dans le paiement des factures	Signer des conventions avec l'Union pour production et fourniture des semences Lutter contre les concurrences déloyales

Source : Mission d'élaboration du document du MGP PURPA-BF, avril 2025

4.4. Principes fondamentaux du MGP

Comme tout mécanisme de gestion des plaintes des projets et programmes au Burkina Faso, les principes fondamentaux de ce MGP sont consignés dans le tableau n°5 ci-dessous :

Tableau 5: Principes fondamentaux du MGP

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Mise en contexte et pertinence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orienter le MGP de façon 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le niveau d'adaptation du dispositif au contexte local
Participation et inclusion sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place les organes de gestion des plaintes à différents niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité ; ▪ Elaborer le MGP avec une forte participation de représentants de toutes les parties prenantes ; ▪ Prendre pleinement en compte les activités du projet dans le MGP ; ▪ Consulter spécifiquement les groupes vulnérables (les femmes, les personnes handicapés et les personnes âgées) pour confirmer l'accessibilité aux procédures de gestion des plaintes. ▪ Maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes, ▪ Intégrer pleinement le MGP aux activités du projet, ▪ Faire participer les populations, ou groupes d'usagers, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre ; ▪ Impliquer l'ensemble des parties prenantes dans la mise en œuvre du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de bénéficiaires et autres acteurs informés sur le MGP ; ▪ Nombre de comités mis en place ▪ Nombre de parties prenantes consultés dans le processus d'élaboration du MGP
Sécurité/ confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garder l'anonymat des plaignants si nécessaire ; ▪ Limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles et veiller à ce qu'il n'y a pas de représailles après la dénonciation. ▪ Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles (EAS/HS). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de plaintes traitées confidentiellement ; ▪ Nombre de représailles suite aux dénonciations.
Présentation de toutes les options aux plaignants/Equité	<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, ▪ Veiller au traitement de chaque plainte de manière cohérente en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de plaignants ayant participé au règlement des plaintes ▪ Nombre de plaintes traitées dans l'anonymat et dans la

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
Mises-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 	confidentialité <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de bénéficiaires et autres acteurs locaux informés sur le MGP
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 du ressort territorial du plaignant, au cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de séances de sensibilisation faites à l'endroit des bénéficiaires du programme
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire une large diffusion du mécanisme en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... ; Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; ▪ Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes ; Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès... ▪ Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. ▪ 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 plaines, ▪ Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proportion des plaintes éligibles ; ▪ Variétés des sources des plaintes proportion personne physique ; proportion courrier transmis ; proportion via téléphone ; internet) ▪ Nombre de campagne de sensibilisation opéré et les différentes langues utiliser pour véhiculer l'information pour faciliter l'accès au MGP
Impartialité /objectivité/ Neutralité et équité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traiter, au nom de l'équité dans la démarche, chaque plainte de manière cohérente et en faisant preuve de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjugés si le problème est fondé ou non. ▪ 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. ▪ Veiller à un égal accès aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires à la résolution de la plainte ; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de cas de récusation des membres du comité de gestion des plaintes ▪ Consistance des mesures prises pour assurer l'impartialité

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables. 	
Prévisibilité/ Rapidité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réagir promptement à toutes les plaintes ; ▪ Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape, ▪ Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bonne planification du processus de traitement des plaintes
Equité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veiller à un égal accès aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires à la résolution de la plainte ; ▪ Participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables Traiter chaque plainte par les différents organes prévus de manière cohérente et en respectant le plaignant, et sans préjugés si la plainte est fondée ou non. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proportion des plaintes éligibles ▪ Nombre de bénéficiaires et autres acteurs locaux informés sur le MGP ▪ Degré de transparence dans le traitement des plaintes.
Principes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'inspirer du système traditionnel existant dans le règlement des conflits et des griefs pour imaginer les structures à instituer pour la gestion des plaintes dérivant de la gestion des projets. ▪ Refréter la pratique locale en matière de règlement des plaintes et des griefs. <p>Accorder une attention particulière aux acteurs et aux réseaux impliqués dans le fonctionnement des mécanismes traditionnels, scrupuleusement choisis en fonction du type de litige concerné.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Degré d'adaptation par rapport aux systèmes existants et à l'implication des acteurs
Simplicité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proportion des plaintes éligibles ; ▪ Nombre de bénéficiaires et autres acteurs locaux informés sur le MGP
Rétroactivité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Taux de réponse (plaintes retenues et non retenues) ; ▪ Proportion des plaintes

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
		<p>éligibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de retour sur les plaintes/ Degré de rapidité des feedback
Efficacité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir une certitude effective que les plaintes et doléances seront traitées de manière rapide, juste, sans risque pour les plaignants. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) est souvent redoutée chez les plaignants. 	<p>Degré de confiance sur le traitement des plaintes des plaignants</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de plaintes traitées confidentiellement
Approche centrée sur les survivantes et survivantes de EAS/ HS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS nécessitera un équilibrage 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 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 du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proportion de dénonciations ▪ Nombre/efficacité des mesures prises pour la prévention sur les EAS/HS.
Compatibilité avec les droits	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits reconnus à l'échelle internationale. Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de gestion des plaintes. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. 	<p>Proportion des parties Prenantes qui connaissent toutes les options de plaintes</p>

Source : Mission d'élaboration du document MGP PURPA, février 2025

4.5. Typologie des plaintes et de litige

L'analyse des données de terrain recueillies dans la zone d'intervention du PURPA-BF et les retours d'expériences de projets similaires ont permis d'identifier, de dégager d'un point de vue typologique et de prévenir les éventuels conflits qui pourraient constituer une entrave à la réalisation des activités du projet, ainsi que leurs différentes causes. Plusieurs types de plaintes peuvent surgir lors de la mise en œuvre des activités du Projet. Dans la pratique, les plaintes et conflits qui apparaissent au cours de la mise en œuvre d'un projet peuvent par exemple porter sur les éléments inscrits dans le tableau suivant ainsi que les motifs souvent y afférents. Partant de ce fait, ces plaintes et conflits potentiels sont ainsi cités ci-dessous sans toutefois prétendre présenter une liste exhaustive des situations auxquelles sera confronté le PURPA-BF. Cependant, le fonctionnement du présent mécanisme de gestion de plaintes permettra de faire une mise à jour régulière des situations conflictuelles en rapport avec le Projet.

Tableau 6: Typologie et sources des plaintes :

Type	Plaintes	Sources/causes
1	Plaintes relatives à la gouvernance du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Ciblage non respectueux des critères de neutralité ; - les conflits d'intérêts ; - la corruption ou fraude; - l'extorsion et détournement de fonds ou de biens publics ; - le non-respect des engagements pris par le promoteur ; - cas d'inclusion ou l'exclusion des bénéficiaires ; - l'abus de pouvoir et d'autorité ; - la faible implication des parties prenantes ; - le choix non consensuel des représentants des parties prenantes ; - le manque de transparence dans la gestion des Comités.
2	Demande d'informations ou doléances	<ul style="list-style-type: none"> - Manque/ insuffisance d'informations au sujet du projet (opportunités offertes en termes d'emploi, demandes d'aides liées aux interventions du projet)
3	Plaintes liées aux non-respects des procédures de passation de marchés, à l'exécution des marchés, de sous-traitance.	<ul style="list-style-type: none"> - Non-respect des procédures et critères de sélection des fournisseurs et distributaires ; - Favoritisme ; - Non-respect des procédures (clauses contractuelles) de passation de marché du projet ; - Non-respect des exigences du Système de Sauvegarde Intégré (SSI) de la Banque Africaine de Développement (BAD), - non-respect des normes environnementales et sociales de la réglementation nationale; - retard dans l'acquisition et la livraison des semences et des engrains ; - Retard de décaissement des ressources ; - Retard de paiement des fournisseurs et distributaires - la qualité des services fournis aux clients, le paiement des contrats formels - Mauvaise qualité des services des prestataires.
4	Plaintes liées aux formations, aux appui conseils et à l'organisation des sessions	<ul style="list-style-type: none"> - Non-respect des procédures et critères de sélection des participants ; - Critères de choix des participants non pertinents ; - Favoritisme ; - Mauvaise qualité des prestations, ; - Non versement des Perdiems ; - Mauvaise organisation pratique des sessions de formation ; - Défaillance du comité d'organisation (logistique) ; - Mauvaise qualité des prestations ; - Retard de paiement des honoraires des consultants.
5	Plaintes liées aux conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutement de la main d'œuvre locale - Recrutement de la main d'œuvre féminine

	pendant l'opération de fourniture et distribution des engrais et semences	<ul style="list-style-type: none"> - Travail des mineurs et des enfants pendant l'opération de chargement/déchargement ; - Non-respect des normes de travail (absence de EPI...) - la faible implication des parties prenantes ; - Accidents de travail (circulation ; manutention, etc.) ; - Harcèlement et attouchement sexuel dans le cadre du travail - Rémunération insatisfaisantes ou retard des rémunérations - Refus de paiement du personnel des fournisseurs, distributeurs ; - Vol au niveau des magasins ; - Nuisance sonore, olfactive ; - retard dans l'acquisition et la livraison des semences et des engrais ; - Absence de critère transparent du choix des bénéficiaires ; - privilégier les membres de sa famille ou de son groupe ethnique dans les partages des biens du projet. - Défaillance du réseau de la téléphonie mobile Orange money ; - Non-respect des us et coutumes.
6	Plaintes liées à la violation du code de conduite	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - le non-respect des us et coutumes de la localité ; - Les cas d'incidents et accidents (hommes et animaux)
7	Plaintes liées aux violences basées sur le genre (les Exploitations, abus et harcèlement sexuels) et les violences contre les enfants	<ul style="list-style-type: none"> - Agressions verbales ou physiques ; - Harcèlement moral ; - Harcèlement sexuel ; - Exploitation et abus sexuels y compris les viols et tentatives de viol.

Source : Consultant, Avril 2025

Les 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, à la cartographie 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.

5. CADRE ORGANISATIONNEL ET FONCTIONNEMENT DU MGP

Il englobe les niveaux de résolution des plaintes, la composition et les rôles des membres des différents organes ainsi que l'organigramme d'implémentation du MGP et des VBG/EAS/HS.

5.1. Cadre organisationnel du MGP

5.1.1. Niveaux de résolution des plaintes

Pour une gestion participative et efficace des plaintes/réclamations issues de la mise en œuvre des activités du PURPA-BF, cinq (05) niveaux de gestion des plaintes ont été identifiés et se déclinent comme suit :

- Niveau 1 : Comités locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) pris en compte dans le comité départemental ;
- Niveau 2 : Comités Départementaux de Gestion des Plaintes (CDGP) ;
- Niveau 3 : Comités Provinciaux de Gestion des Plaintes (CPGP) ;
- Niveau 4 : Comités Régionaux de Gestion des Plaintes du Projet (CNGP) ;

- Niveau 5 : Comités Nationaux de Gestion des Plaintes du Projet (CNGP) .

Les éventuels plaignants peuvent saisir directement le /les niveau(x) qu'ils jugeront pertinents pour faire enregistrer leur plainte et se faire justice dans le délai. Aussi, lorsqu'un plaignant ne trouve pas satisfaction suite à une plainte enregistrée, celui-ci peut saisir la justice de son ressort territorial. Par ailleurs, il faut noter que la réception des plaintes EAS/HS se fera uniquement par les points focaux féminins des comités de gestion des plaintes au niveau village et commune qui seront tous formés pour la réception de telles plaintes. Les survivant(e)s seront immédiatement référés vers les prestataires de service VBG locaux partenaires du projet

5.1.2. *Rôles et responsabilités des Comités de Gestion des plaintes (CGP)*

- **Recevoir les plaintes** : enregistrer toutes les préoccupations exprimées par les parties prenantes, y compris les bénéficiaires, les communautés locales et les travailleurs.
- **Trier et classer les plaintes** : identifier la nature (environnementale, sociale, gestion de projet) et la typologie des plaintes.
- **Cordonner les investigations** : collaborer avec l'équipe du projet pour enquêter sur les plaintes.
- **Proposer des solutions** : élaborer des recommandations pour résoudre les différends.
- **Suivre et clôturer les plaintes** : assurer le suivi des mesures correctives jusqu'à la satisfaction du plaignant.

5.1.3. *Critères d'éligibilité des membres du CGP*

Les membres qui composent les différents CGP doivent avoir les critères suivants :

- Être de bonne moralité
- Résider dans la zone d'intervention du projet pour les membres des comités communaux et régionaux
- Être disposer à travailler en bénévolat

5.1.4. *Composition et rôles des organes du MGP*

Le présent MGP se veut extra-judiciaire. Toutefois, le plaignant est en droit, à tout moment, de saisir les tribunaux compétents au sujet de sa plainte après avoir épousé toutes les voies de recours à l'amiable. La composition des différents comités et le rôle des membres des organes sont décrits dans le tableau ci-dessous :

Tableau 7: Rôles et responsabilités des CGP du PURPA-BF

Niveau de traitement	Organes/ Structures	Composition	Rôles/responsabilités
Niveau 1	Comité Local de Gestions des Plaintes (CLGP)	<p>(04 membres)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un (01) président, (le CVD du village de la plainte ou son représentant ; - Rapporteur, des représentants d'agriculture et d'élevage (UATA, UATE) - 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 à l'échelle du village ; - 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 ; - Sensibiliser le plaignant sur le MGP et les moyens de recours en cas d'échec - Transmettre au comité départemental pour traitement et résolution si aucun accord n'est trouvé à ce niveau.
Niveau 2	Comité Départemental de Gestions des Plaintes (CDGP)	<p>(07 membres)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un (01) président (Préfet du département ou son représentant) ; - Rapporteurs, un représentant du Service Départemental de l'Agriculture et d'élevage ; - le SG de la Mairie ou son représentant ; - un (01) représentants du service sociale de la mairie ; - deux (02) représentants des OSC/ONG, groupements dont une femme (groupement de production, associations de femmes, jeunes) - Un (01) représentant du service départemental de l'eau et assainissement de l'environnement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - convenir rapidement avec l'CRGP de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants - engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - Dresser un compte-rendu de la situation, avec des propositions de solutions ; - établir un PV de conciliation ; - établir un PV ou rapport de session ; - transmettre les comptes rendus de la situation au Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP) sur l'état des lieux des plaintes reçues, enregistrées et traitées avec des propositions de solutions ; - soumettre toute la documentation sur le processus de traitement et de résolution des plaintes enregistrées des niveaux villageois et communaux ; - informer l'CRGP de l'état des lieux des plaintes reçues, enregistrées et traitées ; - Informer aux populations de la fin du projet - Informer le CRGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées après la clôture du projet ; - Conserver les archives des dossiers de plaintes.

Niveau de traitement	Organes/ Structures	Composition	Rôles/responsabilités
Niveau 3	Comité Provincial de Gestion des Plaintes (CPGP)	<p>(06 membres)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un (01) président (Haut-Commissaire de la Province ou son représentant) ; - Le Directeur Provincial en charge de l'agriculture ou son représentant ; - Un (01) représentant de la Direction Provincial de l'Eau et de l'Assainissement de l'Environnement ; - Un (01) représentant de la Direction Provincial de l'action humanitaire ; - Un représentant de la coordination des femmes - Un représentant des bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> - suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des CCGP ; - Recevoir le (s) PV de conciliation et de non conciliation ; - prendre part aux sessions du CCGP ; - Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - examiner les compte-rendu transmis par les comités et si les solutions proposées sont acceptables, des dispositions ; - engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - établir un PV de conciliation ; - établir un PV de non conciliation (la plainte est transmise au niveau supérieur) ; - informer l'UGP de l'état des lieux des plaintes reçues, enregistrées et traitées. - Informer aux populations de la fin du projet - Informer l'UGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées en fin de projet ; - Conserver les archives des dossiers de plaintes
Niveau 4	Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP)	<p>(07 membres)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un (01) président (Gouverneur de la région ou son représentant) ; - Le Directeur Régional en charge de l'agriculture ou son représentant - Le Point focal du projet dans la région concernée ; - Un (01) représentant de la Direction Régionale de l'Eau et de l'Assainissement de l'Environnement ; - Un (01) représentant de la Direction Régionale de l'action humanitaire ; - Un représentant de la coordination des femmes - Un représentant de la CRA 	<ul style="list-style-type: none"> - suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des CDGP ; - Recevoir le (s) PV de conciliation et de non conciliation ; - prendre part aux sessions du CDGP ; - Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - examiner les compte-rendu transmis par les comités et si les solutions proposées sont acceptables, des dispositions ; - engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - établir un PV de conciliation ; - établir un PV de non conciliation (la plainte est transmise au niveau supérieur) ; - informer l'UGP de l'état des lieux des plaintes reçues, enregistrées et traitées. - Informer aux populations de la fin du projet - Informer l'UGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées en fin de projet ; - Conserver les archives des dossiers de plaintes
Niveau 5	Comité Central de Gestion des Plaintes (CCGP)	<p>(06 membres)</p> <ul style="list-style-type: none"> - (01) président, (le coordonnateur du PURPA-BF) ; - Le Directeur Général de la Production végétale - Le spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale du PURPA-BF ; - Le responsable en suivi évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 ; - évaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ; - analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP ;

Niveau de traitement	Organes/ Structures	Composition	Rôles/responsabilités
		<ul style="list-style-type: none"> - L'Expert agronome - Le Responsable Administratif et financier 	<ul style="list-style-type: none"> - Commanditer 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 ; - établir un PV de conciliation ; - établir un PV de non conciliation (la plainte est transmise au Médiateur du Faso) ; - assurer le rapportage et archiver tous les documents ; - assurer la diffusion et la vulgarisation du MGP. - Informer les différents comités de la fin du projet - S'assurer que toutes les plaintes sont résolues et archivées - Conserver les archives des dossiers de plaintes.

NB : Prioriser une désignation anonyme des membres (responsabilité) à chaque niveau

Source : Mission d'élaboration du document MGP PURPA, février 2025

5.2. Fonctionnement des CGP

5.2.1. *Principe de fonctionnement des comités*

Pour une gestion participative et efficace des plaintes/réclamations issues de la mise en œuvre des activités du PURPA-BF quatre (04) niveaux de gestion des plaintes sont requis. Ces niveaux se déclinent comme suit

❖ Le Comité local des gestions des plaintes

Une première médiation externe au PURPA-BF 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 concernées par le projet, un comité de gestion des plaintes sera mis en place.

Le rôle de ce comité est d'enregistrer les plaintes à l'échelle du village, sur un registre (annexe 10) qui sera mis à sa disposition par le projet, et de les transmettre au comité départemental pour le tri, le classement et la suite à donner. La réception des plaintes se fait tous les jours chez le président CVD par voie orale et écrite (demande manuscrite). Elle peut aussi être adressée de façon verbale, par téléphone, SMS, face à face en personne à tout membre du comité local de gestion des plaintes. Le président ou son représentant réunit le comité et le plaignant pour avoir de plus amples informations sur la plainte. A cette rencontre informelle, le plaignant remplira une fiche de collecte des plaintes et le registre des plaintes avec l'appui de tout membre du comité lettré. 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 à l'amiable de sa plainte dans un délai de 72 heures après dépôt de sa plainte. Le président CVD présente dans un délai de cinq (05) jours au point focal en charge des plaintes au niveau de la commune. Si un accord est trouvé entre ces derniers, un PV est dressé et une copie envoyée au comité départemental 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 départemental 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.

❖ Le Comité départemental 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 départemental. De même, les plaintes peuvent être déposées directement auprès de ce dernier, ou au secrétariat de la mairie, les jours et heures ouvrables ou adressée de façon verbale, par téléphone, SMS, courrier, e-mail, lettre, face à face en personne à tout membre du comité départemental. A l'issue de l'enregistrement de la plainte, un accusé de réception est remis au plaignant marquant ainsi la réception de la plainte. Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte dans un délai de 72 heures après dépôt de sa plainte. 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 10) et le formulaire d'enregistrement des plaintes (annexe 8). 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 départemental 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 départemental.

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 Régional de Gestion des Plaintes (CGP) et à l'UGP, 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.

❖ Le Comité Provincial de Gestion des Plaintes

Les plaintes peuvent être déposées directement auprès du Comité Provincial de Gestion des Plaintes au niveau de la Direction provinciale en charge de l'agriculture de la province concernée, tous les jours ouvrables. Ce comité a pour rôle de recueillir les plaintes qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant au premier niveau. Dans tous les cas, le plaignant reçoit une notification de la réception et l'enregistrement de sa plainte. Il est également informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte dans un délai de sept (07) jours après le dépôt sa plainte.

Le comité peut disposer de dix (10) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

A l'issue de dix (10) jours, le comité régional doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte. Passé ce délai, Si aucun accord n'est trouvé à ce niveau la plainte sera systématiquement transférée à l'UGP pour examen.

❖ Le Comité Régional de Gestion des Plaintes

Les plaintes peuvent être déposées directement auprès du Comité Régional de Gestion des Plaintes au niveau de la Direction régionale en charge de l'agriculture de la région concernée, tous les jours ouvrables. Ce comité a pour rôle de recueillir les plaintes qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant au premier niveau. Dans tous les cas, le plaignant reçoit une notification de la réception et l'enregistrement de sa plainte. Il est également informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte dans un délai de sept (07) jours après le dépôt sa plainte.

Le comité peut disposer de dix (10) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

A l'issue de dix (10) jours, le comité régional doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte. Passé ce délai, Si aucun accord n'est trouvé à ce niveau la plainte sera systématiquement transférée à l'UGP pour examen.

Pour ce qui est des plaintes relatives aux questions de EAS/HS/VBG/VCE, elles seront reçues et enregistrées par le représentant de la Direction Régionale en charge de l'Action Sociale, membre du CRGP, compte tenu de leur caractère hypersensible. Il est en le point focal, en respectant le principe de confidentialité et d'anonymat et suivant le manuel de procédure de gestion des risques VBG.

❖ Le Comité National de Gestion des Plaintes : UGP

Les plaintes de type 1, 2 et 3 soumises au niveau des comités villageois, communaux et régionaux sont communiquées aux spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale du PURPA-BF, qui est le point focal au niveau régional. Ce dernier examine 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, le point focal se réfère au président du comité pour que ce dernier donne les instructions nécessaires. L'UGP reçoit aussi des plaintes y compris celles traitées par le comité de base le CCGP et le CRGP et qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant. Ces plaintes peuvent être directement adressées au point focal du comité national, qui disposera de contact qui sera communiqué. La plainte peut également être directement adressée à tout membre du comité national. 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 niveau 4 est enregistrée. Ainsi, ces types de plaintes sont directement transférées au point focal du comité national, par le président de l'instance concernée dès leur réception avec ampliation aux instances inférieures. 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. Ainsi, le comité peut disposer de huit (8) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer clairement sur la plainte. ***Ainsi, à l'issue de dix (10) jours à compter de la date de réception de la plainte, l'UGP doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte.***

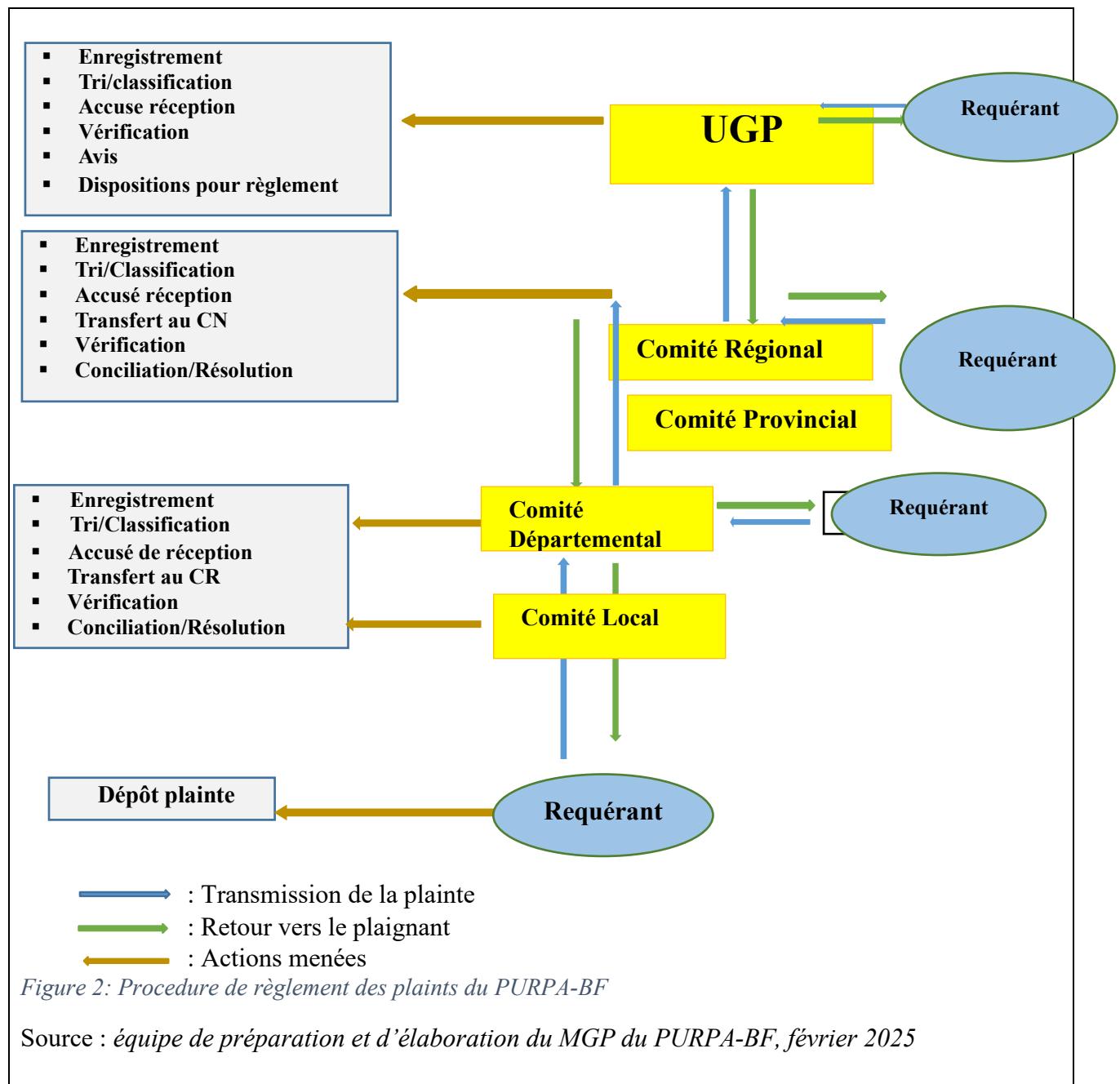
En cas de persistance de non conciliation, elle indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires. Ces voies de recours sont un droit à tous les plaignants et ne fait pas parti du MGP qui est axé sur la gestion amiable des plaintes. Quel que soit l'issue, l'UGP doit documenter et archiver toutes les discussions et les choix offerts.

Pour ce qui est des plaintes relatives aux questions de EAS/HS/VBG/VCE, elles seront également reçues par l'UGP compte tenu de leur caractère hypersensible avec le consentement du plaignant. Elles seront réceptionnées et enregistrées, en respectant le principe de confidentialité et d'anonymat. Une ONG/Association en VBG pourrait être associée dans le traitement et la résolution des plaintes relatives aux questions de EAHS.

Le rôle du comité central qui est l'UGP est d'une part de traiter les plaintes qui n'ont pas pu être résolues au niveau des Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP) et des Comité Régionaux de Gestion des Plaintes (CRGP) d'autre part d'assurer le suivi de la gestion des plaintes dans ces 2 premiers niveaux.

NB : Le plaignant pourrait saisir directement n'importe quel niveau qui lui conviendrait y compris les tribunaux pour que sa plainte soit enregistrée et traitée dans le délai prescrit. Il convient également de noter qu'en dehors de ces niveaux, le comité pourra faire appel à tout représentant de la société civile ou tout autre personne ressource choisie pour sa compétence sur la question objet de la plainte.

Les quatre niveaux sont présentés dans la figure qui suit et décrite ci-après de manière plus détaillée.



5.2.2. Étapes du fonctionnement

5.2.2.1. Mise en place des Comités de Gestion des Plaintes

Les comités de gestion des plaintes (CGP) ci-dessus cités seront mis en place dans les villages, communes et régions couvertes par le projet et leurs membres désignés à cet effet sur la base d'arrêtés. Ils se réunissent en fonction de la gravité de la plainte au besoin pour examiner et traiter les plaintes enregistrées. Des procès-verbaux et des comptes rendus de rencontres seront dressés au cours de ces rencontres conformément au canevas annexé. Outre les rencontres extraordinaires de résolution des plaintes, les comités de gestion des plaintes doivent se réunir deux fois dans l'année en session ordinaire dans le but de faire le point de mise en œuvre des résolutions des plaintes et griefs qui leur ont été soumis.

Tous les membres de ces Comités de Gestion des Plaintes (CGP) locaux se réunissent systématiquement après chaque dépôt d'une plainte.

5.2.2.2. Renforcement des capacités des structures de gestion des plaintes

Les membres de structures de gestion des plaintes et recours sont appelés à subir des séances de renforcement de capacités afin de pouvoir être à la hauteur des rôles qu'ils auront à jouer. A cet effet, il est essentiel que : (i) les membres des structures de gestion des plaintes soient formés sur les outils de gestion des plaintes, (ii) qu'une campagne d'information soit menée à l'endroit des bénéficiaires sur :

- le but du MGP, sa confidentialité et fiabilité et sur le mécanisme d'enregistrement des plaintes et griefs ;
- le traitement des plaintes et griefs et de leur acheminement d'un niveau à un autre.

La campagne d'information utilisera les canaux suivants : radios locales ; rencontres d'information sur le MGP ; etc.

5.2.2.3. Moyens matériels de gestion des plaintes

Des outils et équipements seront mis à la disposition de chaque comité afin de jouer le rôle qui leur a été confié. Au titre de ces outils nous avons : les boîtes à suggestions, les boîtes à lettre, les fiches individuelles d'enregistrement des plaintes, les registres de plaintes, canevas de procès-verbal de résolution de la plainte, les cahiers d'enregistrement des plaintes, les fiches de suivi de plaintes, un canevas d'un PV de résolution des plaintes, un canevas de rapport, etc.

5.2.2.4. Canaux de transmission

Dans le cadre du respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, il est admis que la saisine puisse se faire à tous les niveaux (niveau village, niveau commune, niveau régional ou au niveau de l'UCP). Les plaintes seront reçues sous plusieurs formes et de plusieurs manières dont entre autres :

- auto saisine des différents comités de gestion des plaintes ;
- des boîtes à plainte dans les Mairies couvertes par le projet où les gens peuvent déposer des plaintes anonymes ou non par écrit ;
- en personne physique ;
- courrier formel transmis ;
- courrier électronique transmis ;
- appels téléphoniques aux numéros de téléphone disponibles ;
- envoi d'un SMS aux numéros de téléphone disponibles ;
- **Audience** publique : à travers les différentes Assemblées Générales ;
- Formulaire de plaintes : des formulaires seront mis à la disposition des secrétaires chargés de l'enregistrement des plaintes ;
- Lettres ;
- Appel téléphonique **ou SMS** : un ou des numéros pour recevoir les plaintes seront mis à la disposition des bénéficiaires ;
- **Réseaux sociaux** : collecter toutes informations susceptibles d'avoir trait à des doléances, réclamations ou dénonciations à travers le WhatsApp des secrétaires des différents niveaux du MGP

Tableau 8 : coordonnées d'institution et des personnes de références du PURPA-BF

Lieux	Adresses
PURPA-BF (situation géographique)	Ouagadougou
Contact du Coordonnateur du PURPA-BF	+226 70 24 99 03
Contact du spécialiste des sauvegardes environnementale et Sociale	+226 70 53 08 15
Contact du spécialiste en suivi évaluation	+226 70 16 13 96

N.B: une diffusion des adresses utiles se fera dans les localités concernées lors des sessions de diffusion du MGP et tout autre canal approprié.

5.3. Procédure de traitement des plaintes non sensibles

Les étapes de gestions des plaintes se présentent de façon globale comme l'indique la figure si dessous:

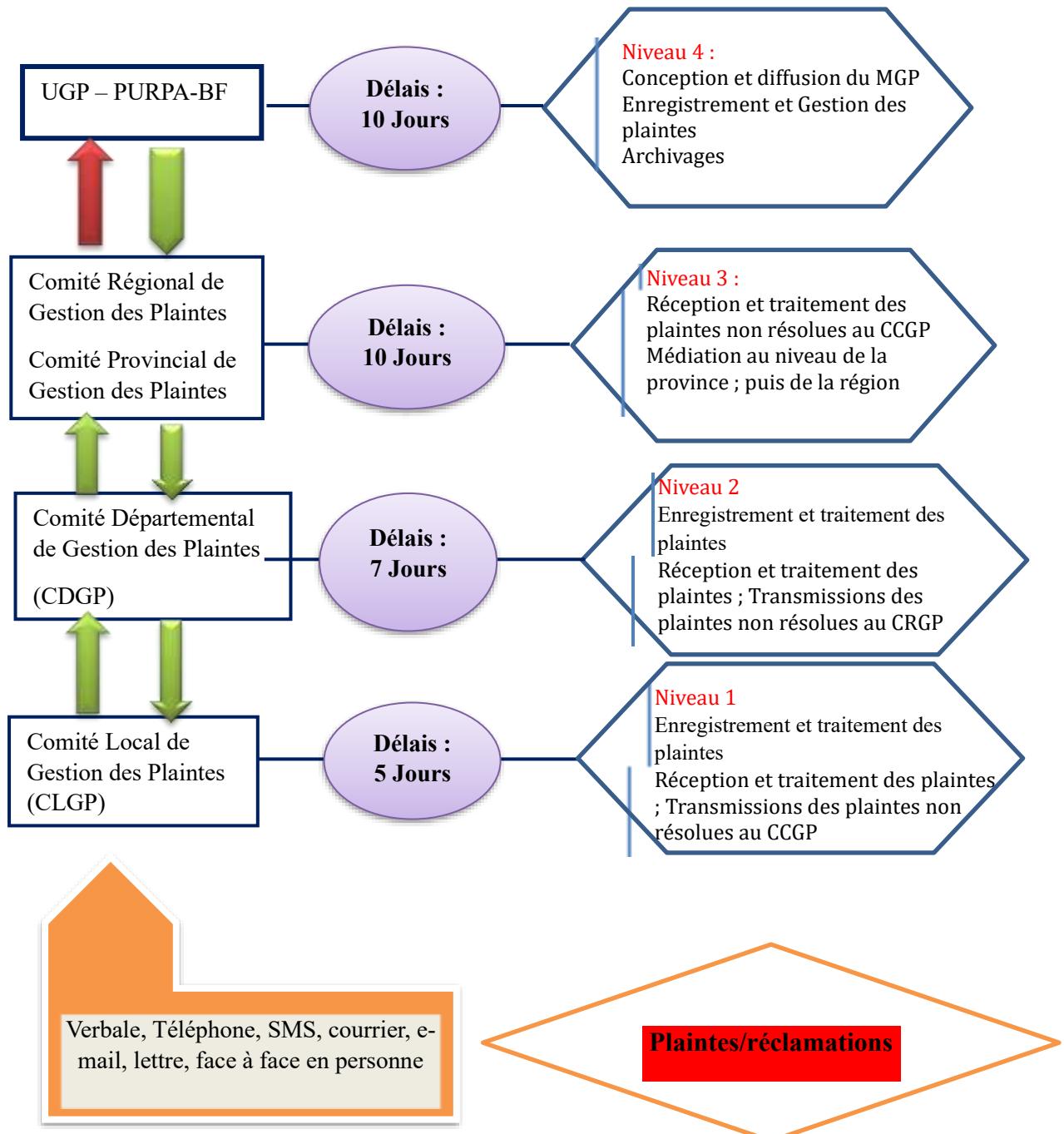


Figure 3: Diagramme de traitement des plaintes sensibles

5.3.1. Introduction, Réception et enregistrement des plaintes

Les communautés, les personnes (physiques ou morales) affectées et tout acteur concerné par le PURPA-BF peuvent accéder au MGP via les canaux mis à disposition pour introduire les plaintes. En effet les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit et les points de recueil des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel et sécuritaire des différentes zones d'intervention du Projet. Les lieux de dépôts des plaintes sont les suivants :

- ❖ au niveau du Président du Comité Villageois de Développement (CVD)/;
- ❖ au niveau des Préfectures des départements concernés par le Projet ;
- ❖ au niveau des Directions régionales en charge de l'agriculture;
- ❖ au niveau de l'UGP du Projet.

Le mode de réception des plaintes sera également diversifié :

- ☞ boîtes de suggestions et plaintes ;
- ☞ appel téléphonique ;
- ☞ par envoi d'un SMS, d'un texto WhatsApp aux numéros de téléphone disponibles ;
- ☞ saisine du comité par voie orale ou par écrit ;
- ☞ saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales ; ONG spécialisée en VBG association de défense des droits humains, etc.).
- ☞ etc.

NB: la réception des plaintes se fera tous les jours au niveau des différents Comités de Gestion des Plaintes.

Au niveau de chaque localité concernée par le projet, il sera déposé un registre de plaintes au niveau des personnes ou structures énumérées au tableau 10 ci-dessous.

Tableau 9 : Niveau de réception et d'enregistrement et de gestion des plaintes

Niveau	Lieu et délais d'enregistrement
Comité Local de Gestion des plaintes (CLGP)	- Village, localité concernée, avec un délai de traitement 3 jours
Comité Départemental de Gestion des plaintes (CDGP)	- Chef de lieu de la commune/département, avec 7 jours ouvrés comme délai de traitement
Comité Provincial de Gestion des Plaintes (CPGP)	- Chef-lieu de province, comme délai de traitement 10 jours
Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP)	- Chef-lieu de région, comme délai de traitement 10 jours
Comité national de gestion des plaintes (CNGP)	- Siège du PURPA-BF à Ouagadougou, délai de traitement 10 jours

Source :

Les plaintes ou suggestions reçues seront enregistrées et facilement accessibles au public. Ainsi, le public pourra connaître :

- le nombre de suggestions ou plaintes reçues ;
- la nature de suggestions ou plaintes reçues ;
- le nombre de plaintes inéligibles ;
- le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord ;

- le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- les problèmes qui reviennent fréquemment ;
- les sites d'intervention dans lesquels émanent plus de plaintes.

5.3.2. *Validité d'une plainte*

Toute plainte doit se rapporter aux engagements pris par le PURPA-BF dans le cadre de ses activités, en lien avec les engagements pris dans l'accord de financement ou des questions qui relèvent de leur champ opérationnel (voir la section Typologie des plaintes). On recherchera le lien entre les faits incriminés, les activités et impacts du Projet. L'évaluation de l'éligibilité permettra également de savoir si le cas doit être traité dans le cadre du MGP ou déferré à d'autres mécanismes (audit interne, autres institutions au plan national, police, justice, ASCE-LC, ARCOP...). Dans tous les cas, il est garanti aux parties prenantes au processus que les plaintes seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte gratuite à la dignité des plaignants. L'inadmissibilité de la réclamation est évoquée lorsqu'elle ne répond pas aux critères de base ou parce qu'un autre mécanisme est plus qualifié pour la traiter.

5.3.3. *Enregistrement des plaintes*

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents comités. Chaque comité dispose de 24 h pour enregistrer une plainte. Cet acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte.

NB :

- Des registres et des boîtes à suggestions seront mis en place au niveau des mairies et des préfectures pour une meilleure accessibilité au système, tandis que des numéros de téléphone seront rendus publics et accessibles à tous. L'UGP disposera également d'un contact e-mail en plus d'un numéro WhatsApp.
- Les plaintes sensibles comme les EAS/HS ne vont pas figurer sur le même registre que les autres plaintes. Les données confidentielles seront sauvegardées dans d'autres registres.
- Les personnes vivant avec un handicap (malvoyant, sourd muet...) peuvent se faire accompagner par une personne ressource.

5.3.4. *Accusé de réception*

L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de plaintes écrites (courrier, email). Le Comité de gestion des plaintes (niveau local, régional ou national) selon le lieu de la réception adressera une lettre d'accusé de réception dans un délai maximal entre 72 h 00 après le dépôt de sa plainte.

La lettre informera le destinataire sur l'éligibilité de la plainte et sur les étapes à suivre. La lettre demandera le cas échéant des éclaircissements ou des informations complémentaires pour la meilleure compréhension de la plainte. En cas d'inéligibilité de la plainte, l'accusé de réception expliquera les motifs au plaignant. Si le plaignant n'est pas d'accord suite à l'inéligibilité de sa plainte, le Comité de Gestion des Plaintes procédera comme suit : (i) Enregistrer les raisons du désaccord ; (ii) Fournir les informations complémentaires requises et dialoguer avec le plaignant pour plus d'éclaircissement.

Si le désaccord persiste, le Comité de Gestion des Plaintes renseignera le plaignant sur les autres voies de recours en dehors du MGP. Le recours à la justice est possible en cas de l'échec de la voie à l'amiable. Il n'est saisi qu'en dernier recours lorsque toutes les tentatives de règlement à l'amiable sont épuisées. Le recours à la justice constitue l'échelon supérieur dans la chaîne des instances de gestion des plaintes. Cependant c'est souvent une voie qui n'est pas recommandée pour le projet car pouvant constituer une voie de blocage et de retard des activités.

NB : pour les plaintes anonymes les comités prendront acte, procéderont à la vérification et au traitement de la plainte si nécessaire.

5.4. Procédure de traitement

5.4.1. *Tri et classification*

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte par le comité concerné dans un délai maximum de deux (02) jours par chaque comité, 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 du Projet, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet. Les spécialistes en sauvegarde environnementale, sociale et genre du Projet, seront régulièrement consultés par les autres comités afin de recueillir leurs avis et suggestions. Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance au niveau central. Quant aux plaintes sensibles, elles recevront un traitement particulier. Suivant le degré de sensibilité de la plainte, elles peuvent être transmises aux autres instances.

En ce qui concerne les plaintes sensibles cas d'Exploitation et Abus sexuels/Harcèlement Sexuel (EAS/HS), seules les personnes autorisées auront accès à des informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. Ces personnes ressources seront des prestataires de services VBG (ONG/Association disponibles localement)

5.4.2. *Examen, enquête et vérification de la plainte enregistrée*

Durant cette étape, un travail d'examen d'une équipe composée des membres du comité débutera pour comprendre la nature de la plainte et le type de résolution possible. A cet effet, tout résultat d'investigation doit être partagé avec les spécialistes en sauvegarde environnementale, sociale et genre du Projet. Si les éléments d'investigation ne sont pas suffisants alors une vérification sur le terrain par celle-ci s'imposera. L'enquête devra apporter des éléments pour résoudre la plainte à la satisfaction des plaignants. L'enquête abordera les éléments suivants : identification des parties impliquées, clarification sur la plainte et les impacts qui en découlent, obtenir les informations sur les faits pour déterminer la responsabilité (prendre photos si pertinentes, discuter avec des témoins s'il y lieu etc.), discuter avec ceux ayant causé la situation menant à la plainte, déterminer l'éventail des solutions possibles. Idéalement, le processus d'enquête devrait se dérouler dans un délai de cinq (05) jours après réception de la plainte.

Pour ce qui est des plaintes d'EAS/HS/VBG/VCE, 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 d'EAS/HS/VBG/VCE et les activités du PURPA-BF. La vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. La structure de vérification a pour rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification. Ces plaintes relatives aux questions de VBG/EASHS seront réceptionnées et enregistrées dans un registre spécifique à ce genre de plaintes, tout en respectant le principe de confidentialité et d'anonymat.

5.4.3. *Communication de la réponse au plaignant et recherche d'un accord*

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 dans un délai de 72 h (pour rappel, cette disposition n'est pas valable pour les plaintes de 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, le comité peut entamer une médiation

conjointe. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

En tout état de cause, le traitement des plaintes aboutira à trois réponses possibles à savoir :

- i. Réponse directe et action du Comité de gestion des plaintes pour résoudre la plainte.
- ii. Réponse après une vérification large et approfondie : dans le but d'aboutir à une résolution conséquente, les plaintes pourraient faire l'objet d'une enquête conjointe, de dialogues, de négociations etc. Dans ce cadre, il sera nécessaire de faire recours en plus des membres du comité à d'autres personnes ressources ou compétences (techniques, coutumières, etc.) et prolonger par la même occasion le délai de traitement. Pour les cas sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.
- iii. Réponse de non éligibilité de la plainte : convenir que la plainte n'est pas éligible au MGP du projet. Cette réponse relève de la compétence exclusive du comité de gestion des plaintes concerné après confirmation du comité national.

NB: les termes des lettres réponses devront être adaptés au niveau intellectuel et culturel de l'expéditeur. Cette réponse devra inclure : les explications sur le choix de traitement ; les procédures qui s'en suivront et le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissement.

Si le plaignant est d'accord, on passe à la mise en œuvre des réponses proposées, à savoir :

- a) une action directe du comité de gestion des plaintes ;
- b) le classement du dossier.

Dans le cas contraire, c'est-à-dire si le plaignant ne croit pas à l'inéligibilité de sa doléance ou rejette les mesures de résolution proposées, l'équipe de gestion des plaintes doit procéder comme suit :

- a. enregistrer les raisons de son refus;
- b. fournir les informations complémentaires;
- c. si possible revoir l'approche proposée.

Si le désaccord persiste après épuisement de toutes les voies amiables du MGP, le plaignant est informé de la possibilité de saisir les juridictions compétentes de son ressort territorial (judiciaires, administratives, etc.).

NB : 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 par l'UGP (par exemple les plaintes sensibles pour corruption financière peuvent être soumises aux autorités administratives de contrôle et de réglementation des finances (ASCE-LC ; ARCOP), tout comme des plaintes sensibles liés aux EAS/HS et VBG devant les services de l'action sociale, les services prestataires VBG(Gendarmerie, Police, ONG/Association., cellule genre) Le MGP du projet prendra 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.

5.4.4. *Mise en œuvre des mesures proposées*

La mise en œuvre de la solution proposée intervient lorsque toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et plus important, lorsque le plaignant est satisfait. Si le plaignant n'a pas

d'objection, la décision est exécutée conformément aux accords convenus, aux us et coutumes ou à la loi en vigueur dans un délai raisonnable pouvant varier de 10 jours à 21 jours en fonction de la solution proposée.

NB : les CGP indiqueront également au plaignant les autres voies de recours possibles. Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends. L'accord final devra être précis, assorti de délais et agréé par les deux parties. S'il ne s'applique pas directement, l'accord devra comporter un plan de suivi. S'il est jugé que la plainte n'a aucun bienfondé le comité de gestion, devra en expliquer les raisons au plaignant ou passer à un réexamen de la plainte avant de lui indiquer les voies de recours possibles.

Le recours en appel permet au PURPA-BF de réexaminer les vérifications/recouplements déjà effectués et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen.

De toutes les façons, chaque plainte traitée doit faire objet d'un procès-verbal de résolution signé par toutes parties concernées.

5.4.5. Révision de la réponse en cas de non conciliation

En cas de non conciliation, les comités de gestions des plaintes tenteront dans un délai de trois (03) jours de trouver une proposition des mesures alternatives et voir si elles satisfont les préoccupations du plaignant. En cas de persistance de non conciliation, elle indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs, judiciaires. Quelle que soit l'issue, le conciliateur doit documenter et communiquer aux parties toutes les discussions et les choix offerts.

5.4.6. Résolution

Toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriéeet que les mesures qui ont été prises apportent une solution.

5.4.6.1. Résolution à l'amiable

La résolution à l'amiable est privilégiée dans le traitement des plaintes et constitue l'objet même du MGP. Elle est recommandée à tous les niveaux : quartier/village, départemental, régional et national. Si une solution à l'amiable est trouvée, elle fera l'objet de signature de procès-verbal entre le plaignant et le PURPA-BF, ce qui clôturera le dossier de la plainte. En toute situation de divergence (désaccord ou litige) en lien avec les activités du projet, la priorité est la recherche de solutions à l'amiable à travers les modes alternatifs et les mécanismes endogènes au niveau local à l'exclusion de tout recours et d'intervention des modes juridictionnels. Les protagonistes se concertent et discutent sur leur désaccord afin de parvenir à une entente à l'amiable.

En effet, l'un des buts visés du MGP est d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution amiable autant que possible, préservant ainsi l'intérêt des plaignants et du projet et limitant les risques inévitablement associés à une action en justice. Toutefois, le plaignant est libre de faire recours à la justice et en assumera les frais.

5.4.6.2. Médiation conjointe

Après épuisement de toutes les possibilités qu'offrent les cinq (05) niveaux de gestion du présent MGP, la non résolution de la plainte à l'amiable, peut conduire une **médiation conjointe externe**. Il s'agit de s'appuyer sur les structures existantes au sein des régions ; communes et villages et au plan national afin d'avoir une approche culturellement appropriée. Généralement, dans chaque région, commune ou village, il y a un comité de sages ou de médiation, des leaders religieux et d'opinions qui jouent un rôle très important dans le système de résolution sociale des plaintes.

5.4.7. Disposition administratives et recours en justice

La procédure administrative et judiciaire peut être déclenchée indépendamment par le plaignant ou en cas de désaccord profond et après épuisement de toutes les possibilités qu'offre le mécanisme de gestion des plaintes du projet.

a. Des dispositions administratives à travers d'autres structures de prise en charge des plaintes

Il existe des dispositions administratives de gestion des plaintes à travers un ancrage institutionnel national impliquant les services administratifs suivants : la Police, la Gendarmerie et le ministère en charge de l'action sociale et de la femme ; l'Autorité de Régulation de la Commande Publique (ARCOP), l'Autorité Supérieure de Contrôle de l'Etat et de Lutte contre la Corruption (ASCE-LC), etc. Ces structures disposent également des mécanismes de prévention et de prise en charge de la corruption, des EAS/HS et des Violences Basées sur le Genre (VBG).

b. Un recours en justice

Le recours à la justice est possible en cas de l'échec de la voie à l'amiable. Il constitue l'échelon supérieur dans la chaîne des instances de gestion des plaintes. Il n'est saisi qu'en dernier recours lorsque toutes les tentatives de règlement à l'amiable sont épuisées. Le juge est chargé d'examiner les plaintes et prendre une décision par ordonnance. Cette décision s'impose à tous les plaignants. Mais, c'est souvent une voie qui n'est pas recommandée pour le projet car pouvant constituer une voie de blocage et de retard des activités. C'est pourquoi dans ce cas de figure, il est recommandé que le sous projet sujet du litige ne soit pas financé sur les ressources du projet.

NB : en tout état de cause le plaignant est libre de choisir les instances et voies de recours disponibles au niveau du Burkina Faso conformément aux lois et textes en vigueur.

5.4.8. Mécanisme Indépendant de recours (MIR) de la BAD

Les plaignants peuvent également soumettre leurs plaintes au Mécanisme Indépendant de recours de la Banque Africaine de développement. Le MIR reçoit la requête qui lui est soumise par un groupe de personnes, une organisation, une association, une entreprise ou tout autre groupe d'individus, ou par un représentant dûment mandaté par les personnes concernées, qui doivent démontrer que leurs droits et/ou intérêts ont été lésés - ou risquent de l'être - , du fait du non-respect des politiques en vigueur du Groupe de la Banque.

Comme pour le cas du système judiciaire, c'est toujours une option disponible pour le demandeur pour soumettre son grief au cas où il ne serait pas satisfait avec les niveaux mentionnés ci-dessus. Pour plus d'informations, le lien suivant : <https://www.afdb.org/fr/independent-review-mechanism/management-of-complaints>.

5.4.9. Clôture de la plainte

Une fois la solution acceptée et implantée avec succès, la plainte est close et les détails sont consignés dans la fiche de clôture 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'UGP pour archivage (physique et électronique).

De même, les plaintes pour lesquelles le requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, malgré l'aide du comité de médiation, feront l'objet de fin de procédure à l'amiable à travers un PV au niveau du Projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées.

5.4.9.1. Monitoring des délais du Mécanisme de gestion des plaintes

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MGP doivent être les plus courts possibles afin de rendre le projet réactif vis à vis d'une situation de conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Néanmoins,

des situations graves ou complexes nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structure de médiation.

NB :_chaque comité peut disposer de trois (03) à cinq (05) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

Le tableau 10 ci-dessous présente les délais maximums recommandés pour chaque étape.

Tableau 10: Indication des délais approximatifs des étapes de traitement

N°	Activités	Fréquence / Délai de traitement	Niveau/Instance de Gestion de la Plainte
1	Dépôt des plaintes / Enregistrement	Chaque jour ouvrables	Comité villageois Comité Départemental Comité Régional Comité National
		Tous les jours	COVED/CVD
2	Envoi d'accusé de réception des plaintes	Sur place ou 48 maximum heures après réception de la plainte	Tous les comités de gestion
3	Traitement de la plainte sans investigation supplémentaire ; Analyse de l'admissibilité	5 jours ouvrés après réception de la plainte	Tous les comités de gestion
4	Retour de la réponse au Plaignant	3 jours maximum	Tous les comités de gestion
5	Traitement de la plainte avec enquête et évaluation supplémentaire / Notification de la solution convenue ou recours à un organe supérieur	10 jours ouvrés maximum à partir de la réception de la plainte	Tous les comités de gestion
6	Mise en œuvre des décisions de la procédure des plaintes/ Saisie d'une structure de médiation conjointe et résolution de la plainte	10 à 21 jours à partir de la réception de la plainte	Tous les comités de gestion
7	Suivi, clôture et archivage	24 Jours à partir de la réception de la plainte	Comité national UGP/PURPA-BF

Source : Consultant, Avril 2025

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'UGP en 24 h maximum, qui doit tout mettre en œuvre pour que le délai maximum de traitement de ces plaintes n'excède pas les trois (03) 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 fixé.

5.4.9.2. Rapportage

L'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données pour en faciliter le suivi. Chaque comité de gestion des plaintes enregistrera toutes les plaintes reçues sur des supports et outils adaptés au contexte qui seront mis à leur disposition par le Projet. De même, un rapport mensuel sur l'état de traitement des plaintes sera produit par les comités locaux, communaux et régionaux de gestion et sera intégré aux rapports trimestriels de mise en œuvre des mesures E&S du Projet.

Le rapport trimestriel devra contenir le nombre de plaintes, la typologie des plaintes, le temps de traitement, la résolution si elle a été acceptée ou non, etc. 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 autre pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte.

Les plaintes liées aux VBG, seront conservées au niveau des personnes désignées à cet effet qui ont enregistré la plainte, dans un espace verrouillable pour garantir la confidentialité. Seules les informations non identifiables sur les survivants-es peuvent figurer dans les rapports partagés avec les partenaires.

5.5. Diffusion du MGP

Une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera publié sur le site web du Ministère en charge de l'agriculture. Il sera ensuite diffusé dans la zone d'intervention du projet, suivi d'une campagne de sensibilisation de masse sur le MGP. En effet, dans le cadre de l'exécution du PURPA-BF, le public dans sa grande majorité doit être bien informé du mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à toutes les parties prenantes et à tous les niveaux pour permettre aux plaignants de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin. Une large diffusion au niveau local notamment dans les villages couverts par le projet est requise par les publications à travers les radios publiques et/ou privées, et dans les langues locales sur au moins un (01) mois. Par ailleurs, afin de le rendre fonctionnel et efficace, un certain nombre d'actions méritent d'être menées. Sans vouloir être exhaustif et sans vouloir indiquer un ordre chronologique, les actions suivantes sont prévues dans le contexte du présent MGP :

- (i) Informations/sensibilisation et actions de communication sur les dispositions du mécanisme à travers :
 - une campagne de sensibilisation de masse sur le MGP dans les zones d'intervention du projet ;
 - la diffusion radiophonique sur un mois en situation synchronisée ;
- (ii) Renforcement des capacités des acteurs à travers des formations et la mise à disposition d'outils de gestion des plaintes

5.5.1. Archivage

Le PURPA-BF mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UGP, pour le classement des plaintes. Les plaintes seront archivées dans un délai d'un (01) mois. 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.

5.5.2. Retour d'information (feed back)

Le retour d'information ou la rétroaction : la rétroaction est un commentaire ou une préoccupation

pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. Elle apporte des indications utiles sur la manière dont le MGP est perçu par les parties prenantes ou sur la manière dont il est mis en œuvre. Des commentaires de cette nature peuvent être traités de façon informelle pendant les visites de suivi des programmes.

Par ailleurs, les comités de gestion des plaintes seront tenus d'envoyer un feedback par e-mail, message, courrier physique ou de manière interactive par téléphone, à l'ensemble des plaignants durant tout le temps nécessaire pour le traitement de leurs réclamations.

En cas de résolution, le Projet fera la notification formelle au plaignant. Les termes et la forme de la notification devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur la (les) solution (s) proposée (s) ;
- si applicable, la procédure de mise en œuvre de la (les) solution (s) proposée (s), y compris les délais.

5.5.3. *Evaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre MGP*

Une évaluation de la satisfaction des bénéficiaires sur la mise en œuvre du MGP sera réalisée chaque trimestre afin d'apprécier le fonctionnement du MGP et si possible proposer des mesures correctives. Cette évaluation sera faite par enquête auprès des bénéficiaires (1 à 3 % des bénéficiaires selon un échantillonnage aléatoire).

5.6. Procédure de gestion des plaintes non sensibles

Les plaintes non sensibles sont des plaintes qui portent sur le processus de mise en œuvre, les écarts éventuels par rapports aux Sauvegarde Opérationnelle applicables au projet,

Les étapes de gestions des plaintes non sensibles se présentent de façon globale comme suit :

5.6.1. *Introduction, Réception et enregistrement des plaintes*

Les communautés, les personnes (physiques ou morales) affectées et tout acteur concerné par le PURPA-BF peuvent accéder au MGP via les canaux mis à disposition pour introduire les plaintes (Voir section 6.6.4: Canaux de transmission). En effet les plaintes peuvent être formulées verbalement ou par écrit et les points de recueil des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel et sécuritaire des différentes zones d'intervention du Projet. Les lieux de dépôts des plaintes sont les suivants :

- ❖ au niveau du Président du Comité de Veille et de Développement (COVED);
- ❖ au niveau des Mairies des communes concernées par le Projet ;
- ❖ au niveau des Directions régionales en charge de l'agriculture;
- ❖ au niveau de l'UGP du Projet.

Le mode de réception des plaintes sera également diversifié :

- ☞ boîtes de suggestions et plaintes ;
- ☞ appel téléphonique ;
- ☞ par envoi d'un SMS, d'un texto WhatsApp aux numéros de téléphone;
- ☞ saisine du comité par voie orale ou par écrit ;
- ☞ saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales ; ONG spécialisée en VBG association de défense des droits humains, etc.).

NB : la réception des plaintes se fera tous les jours au niveau des différents Comités de Gestion des Plaintes.

Au niveau de chaque localité concernée par le projet, il sera déposé un registre de plaintes au niveau des personnes ou structures énumérées au tableau 11 ci-dessous.

Tableau 11: Délais d'enregistrement des plaintes en fonction des niveaux

Niveau	Lieu et délais d'enregistrement
Comité Local de Gestion des plaintes (CLGP)	- Village, localité concernée, avec un délai de traitement 3 jours
Comité Départemental de Gestion des plaintes (CDGP)	- Chef de lieu de la commune, avec 5 jours ouvrés comme délai de traitement
Comité Provincial de Gestion des Plaintes (CPGP)	- Chef-lieu de province, comme délai de traitement 10 jours
Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP)	- Chef-lieu de région, comme délai de traitement 10 jours
Comité national de gestion des plaintes (CNGP)	- Siège du PURPA-BF à Ouagadougou, délai de traitement 10 jours

Source : Consultant, MGP PURPA- BF

Les plaintes ou suggestions reçues seront enregistrées et facilement accessibles au public. Ainsi, le public pourra connaître :

- le nombre de suggestions ou plaintes reçues ;
- la nature de suggestions ou plaintes reçues ;
- le nombre de plaintes inéligibles ;
- le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord ;
- le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- les problèmes qui reviennent fréquemment ;
- les sites d'intervention dans lesquels émanent plus de plaintes.

5.6.2. Validité d'une plainte

Toute plainte doit se rapporter aux engagements pris par le PURPA-BF dans le cadre de ses activités, en lien avec les engagements pris dans l'accord de financement ou des questions qui relèvent de leur champ opérationnel (voir la section Typologie des plaintes). On recherchera le lien entre les faits incriminés, les activités et impacts du Projet. L'évaluation de l'éligibilité permettra également de savoir si le cas doit être traité dans le cadre du MGP ou déferré à d'autres mécanismes (audit interne, autres institutions au plan national, police, justice, ASCE-LC, ARCOP...). Dans tous les cas, il est garanti aux parties prenantes au processus que les plaintes seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte gratuite à la dignité des plaignants. L'inadmissibilité de la réclamation est évoquée lorsqu'elle ne répond pas aux critères de base ou parce qu'un autre mécanisme est plus qualifié pour la traiter.

5.6.3. Enregistrement des plaintes

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents comités. Chaque comité dispose de 24 h pour enregistrer une plainte. Cet acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte.

NB :

- Des registres et des boîtes à suggestions seront mis en place au niveau des mairies et des préfectures pour une meilleure accessibilité au système, tandis que des numéros de téléphone seront rendus publics et accessibles à tous. L'UGP disposera également d'un

contact e-mail en plus d'un numéro WhatsApp.

- Les plaintes sensibles comme les EAS/HS ne vont pas figurer sur le même registre que les autres plaintes. Les données confidentielles seront sauvegardées dans d'autres registres.
- Les personnes vivant avec un handicap (malvoyant, sourd muet...) peuvent se faire accompagner par une personne ressource.

5.6.4. Accusé de réception

L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de plaintes écrites (courrier, email). Le Comité de gestion des plaintes (niveau local, régional ou national) selon le lieu de la réception adressera une lettre d'accusé de réception dans un délai maximal entre 72 h 00 après le dépôt de sa plainte.

La lettre informera le destinataire sur l'éligibilité de la plainte et sur les étapes à suivre. La lettre demandera le cas échéant des éclaircissements ou des informations complémentaires pour la meilleure compréhension de la plainte. En cas d'inéligibilité de la plainte, l'accusé de réception expliquera les motifs au plaignant. Si le plaignant n'est pas d'accord suite à l'inéligibilité de sa plainte, le Comité de Gestion des Plaintes procédera comme suit : (i) Enregistrer les raisons du désaccord ; (ii) Fournir les informations complémentaires requises et dialoguer avec le plaignant pour plus d'éclaircissement.

Si le désaccord persiste, le Comité de Gestion des Plaintes renseignera le plaignant sur les autres voies de recours en dehors du MGP. Le recours à la justice est possible en cas de l'échec de la voie à l'amiable. Il n'est saisi qu'en dernier recours lorsque toutes les tentatives de règlement à l'amiable sont épuisées. Le recours à la justice constitue l'échelon supérieur dans la chaîne des instances de gestion des plaintes. Cependant c'est souvent une voie qui n'est pas recommandée pour le projet car pouvant constituer une voie de blocage et de retard des activités.

NB : pour les plaintes anonymes les comités prendront acte, procéderont à la vérification et au traitement de la plainte si nécessaire.

5.7. Procédure de gestion des plaintes sensible

Les plaintes sensibles sont des plaintes qui portent habituellement sur des fautes personnelles ayant un lien avec le comportement et la conduite telles que la corruption, abus de pouvoir, discrimination, violences basées sur le Genre (VGB)¹ et en particulier les exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS), Violences Contre les Enfants (VCE),

Le dispositif spécifique prévu, permet plusieurs canaux de signalement avec les femmes choisies par les communautés elles-mêmes comme points d'entrée et garantissant la confidentialité du traitement de ces cas de plaintes. Le dispositif permet aussi le consentement éclairé des survivantes et leur référencement à des structures locales, régionales nationales pour leur prise en charge suivant les cas.

Tout incident de harcèlement sexuel et d'agression sexuelle doit être dénoncé et peut se faire par signalement des faits et le dépôt d'une plainte ;

Quiconque parmi les membres de la communauté connaît l'existence d'un cas ou d'une situation de harcèlement ou d'agressions sexuelles, a le devoir d'informer la personne présumée harcelée de l'existence du présent mécanisme, et cela, sans crainte de représailles. Elle lui remet la documentation pertinente ou la réfère aux informations disponibles à ce sujet.

5.7.1. Procédure de dépôt d'une plainte

Toute personne peut déposer une plainte par écrit en remplissant le « formulaire de déclaration » si elle estime avoir été victime de harcèlement sexuel ou d'agressions sexuelles ou si elle en a été témoin. Ce

¹ 1 Considérée comme une faute grave

formulaire sera disponible auprès des points focaux (village, commune, province, agences, UGP et institutions de référencement, agréées par le projet). Elle peut retirer sa plainte en tout temps.

La personne plaignante a également le droit de se faire assister par tout organisme (association syndicale ou professionnelle) dans l'élaboration de sa plainte. Elle a le droit d'être représenté par une personne de son choix pour le dépôt de la plainte.

La transmission d'une plainte dénonçant une situation de harcèlement sexuel ou d'agressions sexuelles est faite, selon l'une ou l'autre de ces modalités : en personne elle-même physiquement ou la personne représentante au sein de l'établissement.

Ces dernières doivent traiter la personne requérante avec respect, empathie et discrétion, et sans porter de jugement. Elle ne doit pas dissuader la personne plaignante de déposer la plainte.

Toute personne plaignante qui fait des déclarations qui se révèlent intentionnellement fausses ou malveillantes, sans égard à la vérité, peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires.

Le fait de déposer une plainte n'empêche pas les victimes de faire recours aux services de la police et/ou d'engager des poursuites judiciaires contre la personne mise en cause.

5.7.2. Schéma de gestion d'une plainte EAS/HS

D'une manière générale, La plainte EAS/HS devra être enregistrée sur un registre séparé. De préférence, il sera tenu par une entité ayant l'expérience dans le domaine de la réponse aux cas de EAS/HS. La plainte devra automatiquement être signalée à l'UGP, dans un délai de 24 à 48 heures après le signalement d'une telle plainte. Les résolutions à l'amiable ne seront pas retenues pour les plaintes de EAS/HS.

En tout état de cause, la procédure de gestion des plaintes sensibles suit les étapes essentielles suivantes :

- Réception et enregistrement d'une plainte VBG/EAS/HS
- Tri et traitement d'une plainte VBG/EAS/HS
- Processus de vérification de la plainte VBG/EAS/HS
- Suivi et proposition de réponse

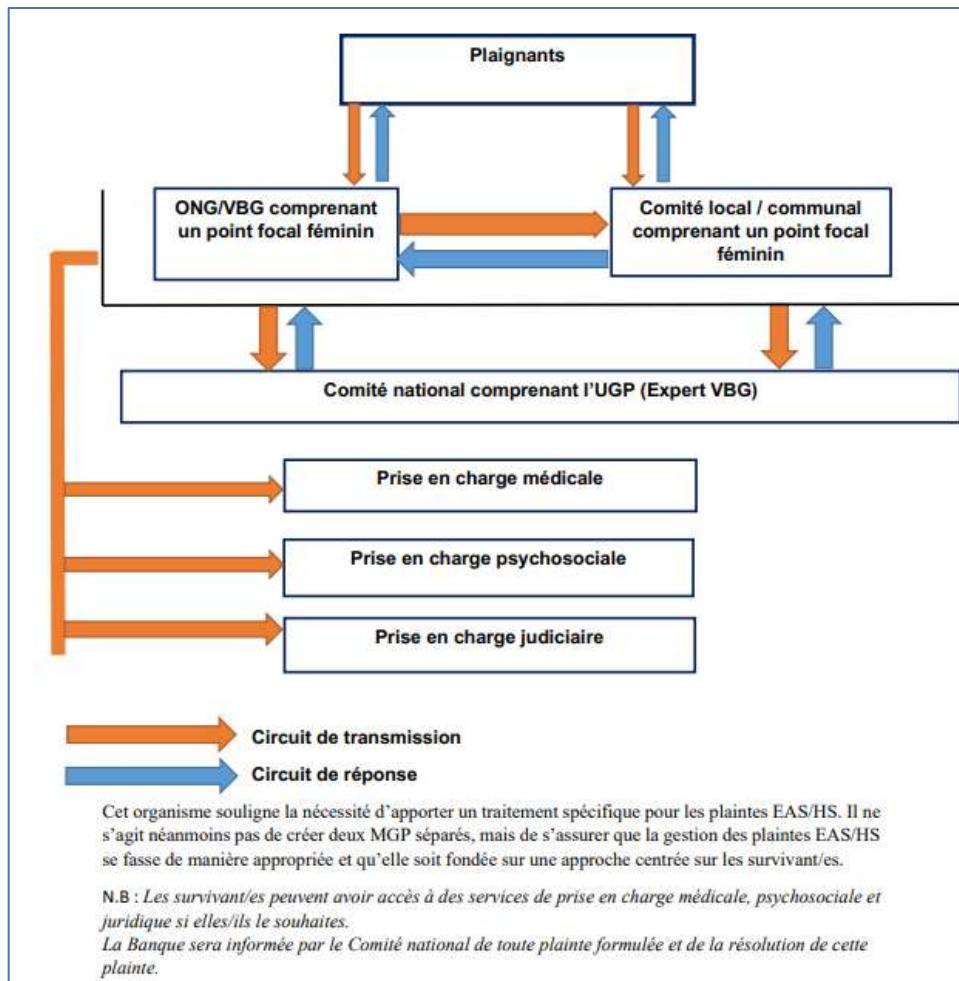


Figure 4: Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes EAS/HS

6. MISE EN ŒUVRE DU MGP

6.1. Etapes et responsabilités dans la mise en œuvre du MGP

Les acteurs majeurs impliqués dans l'élaboration, la validation et/ou la mise en œuvre et le suivi - évaluation du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PURPA-BF sont consignés dans le tableau 12 ci-dessous.

Tableau 12: Etapes et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du MGP

N°	Etapes / activités	Responsabilités	Appui/Collaboration
1	Pilotage du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	- PURPA-BF	- Consultants - Points focaux - Autorités administrative
2	Prise en compte du MGP dans les documents du programme et dans la mise en œuvre des activités	- PURPA-BF	- Consultants - Services techniques déconcentrés - Autorités administrative
3	Atelier de partage du MGP	- PURPA-BF	- Consultants
4	Sensibilisation des parties prenantes sur le MGP	- PURPA-BF	- Services techniques déconcentrés - Autorités administrative
5	Collecte, réception, enregistrement et archivage des plaintes	- PURPA-BF - Différents CGP	- Services techniques déconcentrés - Autorités administrative
6	Traitements des plaintes	- PURPA-BF	- Services techniques déconcentrés
7	Traitements des recours	- Différents CGP	- Autorités administrative
8	Suivi Evaluation	- Structures externes - PURPA-BF	- Consultants - Services techniques déconcentrés - Autorités administrative

6.2. Diffusion et vulgarisation du MGP (outils et procédures)

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

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

6.3. Renforcement des capacités des acteurs

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

6.4. Suivi- évaluation du MGP

L'objectif du Suivi et Evaluation dans le cadre du présent MGP est d'améliorer la performance du projet dans le processus de gestion des plaintes. De façon spécifique, il s'agira de :

- assurer que toutes les plaintes sont reçues et traitées ;
- vérifier que la qualité et la quantité des résultats escomptés sont obtenues dans les délais prescrits par le MGP ;
- identifier les difficultés rencontrées par les acteurs de mise en œuvre du mécanisme ;
- vérifier que les plaintes émises sont réellement traitées dans les comités ;
- vérifier que tous les acteurs de la mise en œuvre du PURPA-BF sont au courant des procédures du MGP existantes ;
- identifier les objets des plaintes ;
- analyser l'efficacité du dispositif de communication sur le retour de la réponse proposée aux plaignants ;
- proposer des solutions d'amélioration de la performance du MGP.

En général, le Suivi et Evaluation permettra de répondre aux questions suivantes :

- (i) tous les acteurs de la mise en œuvre du PURPA-BF sont-ils au courant des procédures du MGP existantes ?
- (ii) combien de plaintes ont été reçus et par qui?
- (iii) quels niveaux ont reçus et gérés les plaintes ?
- (iv) quel est le profil des plaignants (répartition par âge, sexe, niveau d'instruction, etc.) ?;
- (v) quels sont les objets de plaintes?
- (vi) quand et comment les Comités de gestion des plaintes ont-t-ils géré les plaintes ?
- (vii) comment les réponses proposées ont-elles été communiquées aux plaignants ? Etc.

6.4.1. Indicateurs de suivi

Le Suivi et l’Evaluation (S&E) constituent un élément majeur dans la vie d'un MGP, tant ils constituent non seulement la boussole pour orienter les gestionnaires, le bailleur et les partenaires du projet, mais ils demeurent aussi en quelque sorte le phare qui éclaire le chemin à suivre. Le dispositif de suivi doit être efficace, cohérent, harmonisé permettant de faire un suivi rigoureux du MGP. Les principaux indicateurs à suivre pour la mise en œuvre du MGP sont de trois (03) catégories : (i) indicateurs d’information et de sensibilisation ; (ii) indicateurs de formation des acteurs et (iii) indicateurs de gestion du mécanisme.

(i) Indicateurs d’informations et de sensibilisation

- Nombre de rencontre d’information et de sensibilisation organisée dans le cadre du MGP ;
- Nombre de personnes rencontrées lors des rencontres d’information et de sensibilisation.

(ii) Indicateurs de formation des acteurs

- Nombre de formation avec les acteurs du MGP ;
- Nombre de femmes et d’hommes ayant participé aux formations ;

(iii) Indicateurs de gestion du mécanisme

- Nombre de plaintes physique reçues ;
- Nombre de plaintes reçues par les appels téléphoniques et les SMS ;
- Nombre total de plaintes reçues ;
- Nombre de plaintes résolues ;
- Nombre de plaintes traitées
- Nombre de PV de résolutions des réclamations/plaintes
- Nombre et pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation ;
- Nombre de plaintes envoyées au système judiciaire ;
- Nombre de griefs confidentiels (ex. affaires de VBG) ;

- Nombre et pourcentage de personnes victimes de VBG ayant recours à d'autres instances (Action sociale, police, gendarmerie, etc.) ;
- Nombre et pourcentage de plaintes EAS/HS/VBG/VCE ayant été référées aux services de prise en charge ;
- % des plaintes traités au niveau départemental ;
- % des plaintes traités au niveau régional ;
- Nombre de plaintes non résolues ;
- Canal utilisé par le plaignant pour transmettre les plaintes :
 - o en personne;
 - o téléphone ;
 - o SMS/ texte ;
 - o message électronique et/ou courrier;
 - o anonymat.

Le responsable du suivi des plaintes est le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale du PURPA-BF.

Tableau 13: Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP

Indicateurs	Unités	Sources de vérification	Fréquences de collecte
Indicateurs de suivi des plaintes non sensibles			
Les types de plaintes reçues	Nombre	Registres CLM, CC et rapports d'activités	Mensuelle
le nombre de campagnes d'information et de sensibilisation sur le MGP	Nombre	PV	Mensuelle
le nombre de plaintes reçues et traitées	Nombre	PV et rapports d'activités	Mensuelle
les types de canaux utilisés pour déposer la plainte : - par téléphone ; - par SMS ; - en personne - par courriel électronique ou courrier ; - Vocal	Nombre	Registres, fiches de dépôts des plaintes du CLM et du CC	Mensuelle
le nombre et le pourcentage de plaintes inélégibles	Nombre	Registres, PV et rapports d'activités	Trimestrielle
le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas été résolues	Nombre	Registres, PV et rapports d'activités	Trimestrielle
le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues	Nombre	Registres, PV et rapports d'activités	Trimestrielle
Nombre de plaintes sur la non confidentialité du mécanisme	Nombre	Registres des CVGP, CCGP, rapports d'activités CNGP	Trimestrielle
Nombre de cas dont les solutions ont donné lieu à des appels aux recours par les plaignants	Nombre	PV et rapports d'activités et registres CVGP et CCGP	Trimestrielle
le nombre et le pourcentage de plaintes non sensibles	Nombre	PV de traitement et registre du CLM et du CC	Mensuelle
la durée moyenne de traitement des plaintes	Nombre	Registre du CVGP, CLM et du CC	Trimestrielle
le profil des plaignants	Nombre	PV de réception	
le nombre de plaintes soumises à la médiation	Nombre	PV de réception, de règlement ou de non conciliation et registre du CLM et du CC	Mensuelle

Indicateurs	Unités	Sources de vérification	Fréquences de collecte
le nombre de plaintes ayant été recourues à la justice	Nombre	PV de réception, de règlement ou de non conciliation et registre du CLM et du CC	Trimestrielle
le nombre de PV dressés	Nombre	Registres divers	Mensuelle
Indicateurs de suivi des plaintes sensibles			
Nombre de cas VBG/EAS/HS ayant été signalé ou dénoncé	Nombre	Rapports, points focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP	Mensuelle
Nombre et pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS directement déposé par les victimes	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP	Trimestrielle
Nombre et pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS déposé à travers d'autres moyens de communication	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP	Mensuelle
Nombre et pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS déposé par personne interposée	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP	Mensuelle
Taux de plaintes d'EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge	Taux	PV et rapports d'activités de l'association prestataires VBG	Trimestrielle
Nombre de plaintes dont les victimes ont été référée aux services de prise en charge médicale	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs, registres CVGP, CCGP et rapports CNGP et service de santé	Trimestrielle
Nombre de plaintes dont les victimes ont été référée aux services de prise en charge juridique	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CVGP, CCGP, rapports CNGP et registre justice	Trimestrielle
Nombre de plaintes dont les victimes ont été référée aux services de prise en charge de sécurité	Nombre	Rapports, point focal et animateurs association, registres CLM, CC et rapports Gendarmerie et Police	Trimestrielle
Nombre de plaintes dont les victimes ont été référée aux services de prise en charge d'assistance sociale	Nombre	Rapports, point focaux et animateurs ONG, registres CLM, CC, rapports association recrutée et service d'assistance sociale	Trimestrielle

6.4.2. Suivi de la mise en œuvre du MGP et élaboration des rapports

Les activités relatives au MGP seront déclinées dans les Plans d'actions (annuels, trimestriels et mensuels) de mise en œuvre. Ces plans préciseront entre autres pour chaque action ou activité prévue, le responsable, la période d'exécution, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre.

Des outils de suivi correspondants (rapports annuels et trimestriels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités du Projet. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les taux d'exécution, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées.

Le responsable du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au MGP est le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale du PURPA-BF

6.4.3. Evaluation de l'efficacité du MGP

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés. 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.

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.

Le spécialiste en sauvegardes environnementales et sociales du PURPA-BF est le responsable des rapports trimestriels de mise en œuvre du MGP.

6.5. Risques liés à la mise en œuvre du MGP

Dans la mise en œuvre du MGP, certains risques sont à prendre en compte. Pour ces risques énumérés les mesures de mitigation sont proposées dans le tableau 14 ci-dessous:

Tableau 14 : Identification des risques et des mesures d'atténuation.

Identification des risques	Mesures de mitigations
Faible niveau d'appropriation du MGP par les acteurs ;	<ul style="list-style-type: none">- Diffusion du MGP à tous les acteurs finaux impliqués dans la mise en œuvre du projet- Evaluation et renforcement du niveau de connaissance du MGP chez toutes les parties prenantes du projet.
Utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;	<ul style="list-style-type: none">- Avertir les récidivistes et au besoin les signaler aux autorités locales ;- Organiser des séances de sensibilisation dans les zones à fort taux.
Conflits liés à la mise en place et au fonctionnement des différents comités de gestion de plaintes	<ul style="list-style-type: none">- Observation des principes de transparence, d'équité et de participation dans la désignation des membres des structures de gestion des plaintes ;- Les membres des comités de gestion seront outillés en prévention et gestion de plaintes.
Insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, etc.)	<ul style="list-style-type: none">- Un plan d'action d'opérationnalisation du MGP est élaboré avec un budget détaillé de toutes les actions préalables. Les activités y afférentes ainsi que le budget seront inscrits dans les différents PTAB du projet durant sa période de mise en œuvre.
Absence/insuffisance de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les VBG/EAH/HS	<ul style="list-style-type: none">- Il est prévu un renforcement de capacités des membres des comités de gestion des plaintes ;- Un module spécifique aux VBG/VCE sera pris en compte ;- S'appuyer sur des systèmes locaux de résolution des conflits et /ou plaintes de cette nature. ;

	<ul style="list-style-type: none"> - Recours aux structures les plus compétentes selon la nature des plaintes (en cas de besoin) ;
Insécurité dans certaines zones où le projet intervient	<ul style="list-style-type: none"> - Eviter les zones à fort risque d'insécurité ; - Eviter les voies rouges ; - Sensibiliser les acteurs de gestion du projet sur les mesures sécuritaires ; - Respecter les consignes et conseils de sécurité des FDS ; - Utilisation des TIC pour limiter les déplacements et les rencontres dans les zones à fort risque d'insécurité ;
Utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention du projet.	<ul style="list-style-type: none"> - Les canaux de communication appropriés seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme par les acteurs ; - Des séances de sensibilisation seront effectuées dans les zones d'intervention du projet ; - Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur la neutralité des procédures de gestion des plaintes
Corruption dans les processus de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur les règles de - gestion transparente des plaintes et dispositions légales y relatives ; - Sensibilisation sur les principes directeurs du MGP ; - Interdiction et sanction formelles des cas de corruption dans la gestion des plaintes ; - dénonciation de tout cas suspect à l'UCP. - consultation avec les femmes et les filles (en petits groupes séparés avec une animatrice) sur l'accessibilité du MGP
Discrimination dans la gestion des plaintes (selon le genre, la situation économique ou sociale...)	<ul style="list-style-type: none"> - Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur les règles de gestion impartiale des plaintes et les dispositions légales y relatives ; - Révocation de tout membre reconnu coupable deux fois. - Consultation avec les femmes et les filles (en petits groupes séparés avec une animatrice) sur l'accessibilité du MGP

Source : Consultant, Avril 2025

7. PLAN D'ACTIONS ET COûTS DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

7.1. Plan d'action

Le plan d'actions et le budget de mise en œuvre du MGP comprennent les principales activités suivantes

i) Appropriation du MGP :

- Organisation d'ateliers régionaux, communaux d'appropriation du MGP.

ii) Opérationnalisation du MGP et renforcement des capacités des comités de gestion :

- constitution et mise en place des comités de gestion des plaintes ;
- formation des membres des comités de gestion des plaintes sur les procédures et outils de gestion des plaintes (prise en charge des rencontres et location de salle pour les formations) ;
- acquisition et fourniture des outils de gestion des plaintes (registre, stylos ; règle, fiches de plaintes; boîtes à suggestions, etc.)
- fonctionnement des comités de gestion des plaintes (déplacement des membres des comités, frais de communication).
- mise en place d'un système en ligne de collecte des données (Kobo tolbox).

iii) Vulgarisation du MGP

- Publier le MGP sur le site web du Ministère en charge de l'agriculture;
- Sensibilisation de la population au MGP (à travers des rencontres de sensibilisation et les media).
- Élaboration de guide du MGP et reproduction du document de MGP ;

iv) Suivi évaluation du MGP

- Sorties terrains de suivi- supervision ;
- Élaboration des rapports du MGP.

NB : le Spécialiste en Sauvegardes Environnementales et Sociales du PURPA-BF sera chargé de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi des activités proposées et rendra compte de l'évolution du Mécanisme de Gestion des Plaintes. Il s'assurera que les mesures convenues sont mises en œuvre dans les délais ci-dessous indiqués.

Le plan d'action de mise en œuvre du MGP est consigné dans le tableau 15 ci-dessous

Tableau 15 : Plan d'Actions de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes (2025-2026)

Actions	Période	Risques/ Contraintes	Responsable de la mise en œuvre	Acteurs impliqués	Responsable
Activité 1 : Elaboration et appropriation du document MGP					
Examen et validation du document provisoire MGP par l'UGP et structures déconcentrées	Sept 2025		Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	Autres spécialistes du Projet Autorités administratives	Coordonnateur
Activité 2 : Opérationnalisation du MGP et renforcement des capacités des comités de gestion					
Mission de constitution et mise en place des comités de gestion des plaintes à travers des PV	Sept 2025	Contrainte budgétaire	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	Autres spécialistes du Projet Autorités administratives	Coordonnateur
Formations des membres des comités de gestion des réclamations sur les procédures et outils de gestion des plaintes du présent MGP	Sept 2025	Contrainte budgétaire	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	Autorités administratives Autres spécialistes du Projet	Coordonnateur
Passation des marchés pour l'acquisition des outils d'enregistrement et de gestion des réclamations (stylos, cahiers de registre fiche enregistrement, fiche modèle accusé réception, modèles PV, boîtes à suggestion etc.)	Oct. 2025	Lourdeur administratives	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	Spécialiste en Passation des Marchés RAF	Coordonnateur
Acquisition des outils d'enregistrement et de gestion des réclamations (stylos, cahiers de registre fiche enregistrement, fiche modèle accusé réception, modèles PV, boîtes à suggestion etc.)	Oct. 2025	Défaillance des fournisseurs	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	Spécialiste en Passation des Marchés RAF	Coordonnateur
Activité 3 : Fonctionnement des comités de gestion des plaintes					
Frais de tenue de sessions semestrielles	Durant la vie du Projet	Contrainte budgétaire	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	RAF Autres spécialistes du Projet	Coordonnateur
Activité 4 : Diffusion et vulgarisation du MGP					
Publication du document MGP du PURPA-BF sur les sites Web du MEEA et de la BAD	Sept. 2025				

Actions	Période	Risques/ Contraintes	Responsable de la mise en œuvre	Acteurs impliqués	Responsable
Sensibilisation de la population au MGP (à travers des rencontres de sensibilisation, les media locaux,).	Durant la vie du Projet	Contrainte sécuritaire	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	Autorités administratives Autres spécialistes du Projet	Coordonnateur
Activité 5 : Supervision, Suivi du MGP et Reportage					
Sortie de supervision auprès des comités de gestion	Durant la vie du Projet	Contrainte sécuritaire	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	Autorités administratives Autres spécialistes du Projet	
Rapportage circonstancié	Durant la vie du Projet		Le Président du comité	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	
Rapportage trimestriel de mise en œuvre du MGP	Durant la vie du Projet		Le Président du comité	Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Social du PURPA-BF	

7.2. Budget estimation de l'opérationnalisation du MGP

Le tableau 16 ci-dessous donne les détails du budget estimatif de mise en œuvre du MGP

Tableau 16: Budget de mise en œuvre du MGP

N°	ACTIVITES	Nombre	Coût unitaire	COUT TOTAL
1	Finalisation MGP			
1.1	Examen et validation du document provisoire MGP par l'UGP et structures déconcentrées	1	2 000 000	2 000 000
1.2	Information du public sur la mise en œuvre du mécanisme et les procédures de gestion et constitution et mise en place des comités de gestion des plaintes (CGP)	1	5 000 000	5 000 000
1.3	Acquisition des kits et des outils d'enregistrement et de gestion des réclamations (stylos, cahiers de registre fiche enregistrement, fiche modèle accusé réception, modèles PV, boîtes à suggestion etc.)	1	5 000 000	5 000 000
1.4	Recrutement prestataire de service pour la gestion des VGB/EAS/HS	1	5 000 000	5 000 000
2	Mise en œuvre du MGP			-
2.1	Information du public sur la mise en œuvre du mécanisme et les procédures de gestion des plaintes et constitution et mise en place des comités de gestion des plaintes à travers des PV	1	4 000 000	4 000 000
2.2	Formations des membres des comités de gestion des réclamations sur les procédures et outils de gestion des plaintes du présent MGP	1	5 000 000	5 000 000
2.3	Activités de lancement des structures de gestion des plaintes	1	1 000 000	1 000 000
2.4	Ateliers d'information et de sensibilisation et communication de masse	1	3 000 000	3 000 000
2.5	Renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes	1	5 000 000	5 000 000
2.6	Coûts des réunions avec les communautés et autres activités liées au EAS/HS et VBG	1	2 000 000	2 000 000
3	Fonctionnement des structures de gestion des plaintes			-
3.1	Diffusion des MGP (Publication du document MGP sur les sites Web du PURPA-BF, du MEEA et de la BAD	1	500 000	500 000
3.2	Dotation des comités de gestion des plaintes d'équipements et de fournitures	1	5 000 000	5 000 000
3.3	Réception et traitement des plaintes	1	2 000 000	2 000 000
3.4	Traitemennt de recours	FF	PM	PM
3.5	Enquêtes et vérifications supplémentaires	FF	PM	PM
3.6	Frais et charges administratifs	1	2 000 000	2 000 000

Nº	ACTIVITES	Nombre	Coût unitaire	COUT TOTAL
4	Actions de communication			-
4.1	Communications téléphoniques Radio, Journaux, publication, communiqué, brochures et autres	1	2 000 000	2 000 000
4.2	Confection de boîtes à suggestion	1	2 000 000	2 000 000
5	Suivi -évaluation			-
5.1	Auto-évaluation des performances des structures de gestion des plaintes	1	1 000 000	1 000 000
5.2	Coûts pour les plaintes EAS/HS y compris le coût de spécialiste en EAS/HS	1	5 000 000	5 000 000
	Evaluation externe du MGP	1	5 000 000	5 000 000
	Total			61 500 000

CONCLUSION

La mise en place du mécanisme de gestion des plaintes du PURPA-BF est un atout important pour la réussite des activités du projet. Il permettra de gérer avec efficacité et efficience, toutes les situations qui peuvent se présenter dans la mise en œuvre des activités des projets. Les Instances de gestion des plaintes se situent à plusieurs niveaux que sont : le Comité Local de Gestion des Plaintes au niveau village ; le Comité Départemental de Gestion des Plaintes au niveau commune, le comité régional de gestion des plaintes au niveau région et l'UGP qui gère le comité national de gestion des plaintes. A chaque niveau, le règlement à l'amiable, par la sensibilisation et la communication est la procédure la plus privilégiée à l'exception des plaintes sensibles telles que les plaintes liées au VBG et harcèlement sexuel pour lesquelles un protocole de référencement sera élaboré pour la gestion de ces plaintes.

Afin de proposer un mécanisme de gestion des plaintes adapté 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 PURPA-BF se veut un instrument pratique, accessible et fiable, au service des personnes auxquelles il est destiné.

Le MGP est cet outil qui doit canaliser toutes les interventions d'insatisfaction au niveau des parties prenantes du projet et les populations en général. Il est donc important pour l'UGP de le vulgariser, pour une grande implémentation au niveau de toutes les parties prenantes. Dans ce sens, les activités qui se réalisent pourront être accompagnées par les bénéficiaires directs et institutionnels, pour qu'ils connaissent un aboutissement heureux. Le coût estimatif de la mise en œuvre du MGP s'élève à 61 500 000 francs CFA

BIBLIOGRAPHIE

1. Document de projet du PURPA-BF
2. Loi N° 061-2015/CNT portant prévention, répression et réparation des violences à l'égard des femmes et des filles et prise en charge des victimes, 2015 ;
3. Mécanisme de Gestion des Plaintes du PAAQE Financement initial, décembre 2018 ;
4. Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet d'Appui à l'Enseignement Supérieur (PAES), 2020 ;
5. Protocole de prise en charge des victimes de violences basées sur le genre au Burkina Faso, février 2018.

ANNEXES

Annexe 1: Quelques photos des consultations publiques





Annexe 2: PV de consultation publique

PURPA-BF

REGION : CENTRE-SUD

.....****.....

PROVINCE : ZOUDWEOGO

.....****.....

COMMUNE : MANGA

.....****.....

VILLAGE : MANGA

BURKINA FASO

La patrie, ou la mort, nous vaincrons !

Mission : *Collecte de Données pour l'Elaboration du Mécanisme de Gestion des plaintes*

L'an deux mille vingt-cinq et le 22.....du mois de Février....s'est tenu à
.....Manga..... dans la région/ communeune réunion de
consultation des parties prenantes du Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au
Burkina Faso (PURPA-BF).

La rencontre a débuté à 9 h 36.....et a pris fin à 10 h 26....., elle a porté sur :

1. La Présentation de la mission du consultant ;
2. La présentation de l'objectif de la mission ;
3. La Perception du projet par les personnes rencontrées ;
4. Les avantages et inconvénients du projet pour les populations ;
5. Les suggestions pour une participation effective des bénéficiaires et parties prenantes ;
6. Les suggestions pour l'élaboration d'un mécanisme de gestion des griefs/plaintes du projet ;
7. Les attentes et les préoccupations des personnes rencontrées ;

INQUIETUDES ET CRAINTES DES PERSONNES RENCONTREES

*Par d'inquiétude, juste que les producteurs.....
se plaignent des quantités insuffisantes d'engrais.....
Qui ont été vendus ces quantités, à toute la.....
Région du Centre - Sud.*

PREOCCUPATIONS ET DOLEANCES DE LA POPULATION

- doter les Agents de Mots Terminé
- Renforcement des Capacité des Agents
- Reconduire le projet pour faciliter la production des Communautés
- Réviser la Durée du projet PURPA (PURPA fut court 2ans)
- Augmenter les Quantité d'enfum

Après l'exposé des points ci-dessus cités, des questions d'éclaircissement ont été posées et ont trouvé des réponses satisfaisantes.

C'est sur des mots de remerciement à l'endroit de tous les participants qu'est intervenue la clôture de la rencontre
à 10h26.

Fait à Manga le 22/02/2025.

Signataires :

Signataires :

Pour le Consultant



Salifou SAWADOGO

Pour la personne rencontrée



Ouedraogo Larbe Cassimir,
Point focal PURPA-BF

PURPA-BF

REGION : Centre-Nord

BURKINA FASO

La patrie, ou la mort, nous vaincrons !

PROVINCE : Sonemba Tonga

COMMUNE : Kaya

VILLAGE : Kaya

Mission : Elaboration du mécanisme de gestion des plaintes (MOPURPA-BF)

L'an deux mille vingt-cinq et le... 21.....du mois de... Février....s'est tenu à DR agriculture.....dans la région/ commune Plateau-Central.....une réunion de consultation des parties prenantes du Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au Burkina Faso (PURPA-BF).

La rencontre a débuté à.... 09H.12mn et a pris fin à..... 09H.58mn elle a porté sur :

1. La Présentation de la mission du consultant ;
2. La présentation de l'objectif de la mission ;
3. La Perception du projet par les personnes rencontrées ;
4. Les avantages et inconvénients du projet pour les populations ;
5. Les suggestions pour une participation effective des bénéficiaires et parties prenantes ;
6. Les suggestions pour l'élaboration d'un mécanisme de gestion des griefs/plaintes du projet ;
7. Les attentes et les préoccupations des personnes rencontrées ;

INQUIETUTES ET CRAINTES DES PERSONNES RENCONTREES

1- Bonne perception du projet par la direction régionale

2. Difficultés dans l'affrachissement des intrants, dues aux conditions de sécurité dans la région,

3. Faible taux de conservation des produits, pendant la livraisons par les producteurs locaux;

PURPA-BF

PREOCCUPATIONS ET DOLEANCES DE LA POPULATION

1. Renforcer les travaux pour l'aménagement des fonds avec profits des producteurs.

2. Renforcer la formation en matière de production et de conservation des produits agricoles (riz, millet, maïs, sorgho)

Après l'exposé des points ci-dessus cités, des questions d'éclaircissement ont été posées et ont trouvé des réponses satisfaisantes.

C'est sur des mots de remerciement à l'endroit de tous les participants qu'est intervenue la clôture de la rencontre à ... 09H.58mn.

Fait à DRagriculture, Kaya, le 21 Février 2015

Signataires :

Signataires :

Pour le Consultant



KINNA W. BETHUEL

Pour la personne rencontrée



DIABA Nifou

PURPA-BF

REGION : Plateau-Central

PROVINCE : Oubritenga

COMMUNE : Ziniare

VILLAGE : Ziniare

BURKINA FASO

La patrie, ou la mort, nous vaincrons !

Mission : Elaboration du mécanisme de gestion des plaintes (MAP/PURPA-BF)

L'an deux mille vingt-cinq et le...20.....du mois de...Février....s'est tenu à
la DR Agriculture....dans la région/ commune Plateau-Central/Ziniare une réunion de
consultation des parties prenantes du Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au
Burkina Faso (PURPA-BF).

La rencontre a débuté à...11H20mn et a pris fin à...11H52mn, elle a porté sur :

1. La Présentation de la mission du consultant ;
2. La présentation de l'objectif de la mission ;
3. La Perception du projet par les personnes rencontrées ;
4. Les avantages et inconvénients du projet pour les populations ;
5. Les suggestions pour une participation effective des bénéficiaires et parties prenantes ;
6. Les suggestions pour l'élaboration d'un mécanisme de gestion des griefs/plaintes du projet ;
7. Les attentes et les préoccupations des personnes rencontrées ;

INQUIETUTES ET CRAINTES DES PERSONNES RENCONTREES

- * Difficultés : 1. Manque de variétés, ou absence de Spéculation autre que que celle pratiquée au départ.
2. Faible utilisation de la fumure organique par les paysans.
3. Retard dans la livraison des fertilisants (PZ, et Nielé)
4. Abandon de la fumure organique, aux profit des engrangements
* Avantages du projet : 1. Amélioration de l'accès aux semences de qualités;
2. la formation des femmes PDI à la conservation du Nielé;

PREOCCUPATIONS ET DOLEANCES DE LA POPULATION

1. Assurer une bonne partie des produits aux profits des PDI, en retour dans les localités initiales.
2. Assurer un accès facile de ces produits aux PDI;
3. Prévoir l'aménagement des zones agricole les jours à venir;

Après l'exposé des points ci-dessus cités, des questions d'éclaircissement ont été posées et ont trouvé des réponses satisfaisantes.

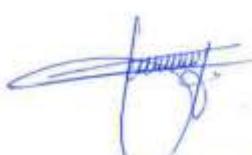
C'est sur des mots de remerciement à l'endroit de tous les participants qu'est intervenue la clôture de la rencontre à ...*M. H. 52mn*.

Fait à ...*D'Agriculture, Zinder*, le ...*20 Février 2025*

Signataires :

Signataires :

Pour le Consultant



KOURDA BELHAJEL
.....KOURDA BELHAJEL.....

Pour la personne rencontrée



DIABAT NIJOU KABORE Roland
.....DIABAT NIJOU KABORE Roland.....

PURPA-BF

REGION : Boucle du Mouhoun

.....****.....

PROVINCE : Mouhoun

.....****.....

COMMUNE : Dedougou

.....****.....

VILLAGE : Dedougou

BURKINA FASO

La patrie, ou la mort, nous vaincrons !

Mission : Collecte de données pour l'élaboration du MGP/PURPA-BF

L'an deux mille vingt-cinq et le.... 18...du mois de.... Fevrier....s'est tenu à direction régionale.....dans la région/ commune Boucle du Mouhoun, une réunion de consultation des parties prenantes du Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au Burkina Faso (PURPA-BF).

La rencontre a débuté à... 14 H 06 mn et a pris fin à... 14 H 48 mn., elle a porté sur :

1. La Présentation de la mission du consultant ;
2. La présentation de l'objectif de la mission ;
3. La Perception du projet par les personnes rencontrées ;
4. Les avantages et inconvénients du projet pour les populations ;
5. Les suggestions pour une participation effective des bénéficiaires et parties prenantes ;
6. Les suggestions pour l'élaboration d'un mécanisme de gestion des griefs/plaintes du projet ;
7. Les attentes et les préoccupations des personnes rencontrées ;

INQUIETUDES ET CRAINTES DES PERSONNES RENCONTREES

.....1.... Risque de conflits... les fermes dans les zones... bine... préciseit

.....2.... Faible... les sensibilisations... pour le bon... fonctionnement... du... projet;

.....3.... Implication... des lieux... de culte / identifier... les lieux... sacrés... avec... les personnes... Musulmanes... Juives... et... l'administration);

.....4.... Insuffisance... du... projet;

a - Insuffisance... des... denrées... et... des... intrants.

b - Manque... de... moyen... résultant;

PREOCCUPATIONS ET DOLEANCES DE LA POPULATION

1. Renforcer la communication avec les différents acteurs;
2. Clarifier le contenu des actions du projet à tous les niveaux;
3. Communication sur le choix des localités bénéficiaires;
4. Amélioration de la production, par le développement agricole et le renforcement des capacités;

Après l'exposé des points ci-dessus cités, des questions d'éclaircissement ont été posées et ont trouvé des réponses satisfaisantes.

C'est sur des mots de remerciement à l'endroit de tous les participants qu'est intervenue la clôture de la rencontre à, 14. H. 4.8 mn

Fait à la direction régionale, 18. Fevrier. 2025

Signataires :

Signataires :

Pour le Consultant



KINDA... M. Béthssiel.....

Pour la personne rencontrée



BELEM... Inoussa.....

PURPA-BF

REGION : Haute-Bassins

BURKINA FASO

PROVINCE : Haute

La patrie, ou la mort, nous vaincrons !

COMMUNE : Bobo-Dioulasso

VILLAGE : Bobo-Dioulasso

Mission : Collecte de données pour l'élaboration du MOP/PURPA-BF

L'an deux mille vingt-cinq et le 17 du mois de Février s'est tenu à la DR/ Agriculture dans la région/ commune Haute-Bassins/Bobo, une réunion de consultation des parties prenantes du Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au Burkina Faso (PURPA-BF).

La rencontre a débuté à 09H12 et a pris fin à 09H43m, elle a porté sur :

1. La Présentation de la mission du consultant ;
2. La présentation de l'objectif de la mission ;
3. La Perception du projet par les personnes rencontrées ;
4. Les avantages et inconvénients du projet pour les populations ;
5. Les suggestions pour une participation effective des bénéficiaires et parties prenantes ;
6. Les suggestions pour l'élaboration d'un mécanisme de gestion des griefs/plaintes du projet ;
7. Les attentes et les préoccupations des personnes rencontrées ;

INQUIETUTES ET CRAINTES DES PERSONNES RENCONTREES

1. Banne perception du projet par les personnes. Ressources ;
2. le projet a permis d'augmenter le rendement, à travers des semences améliorées ;
3. le projet a permis d'accroître l'accès aux semences améliorées et aux engrains minéraux (INPK; Uré) à travers la subvention ;
4. comme insuffisance, les fournisseurs n'ont pas fourni la quantité d'interventions initiale pour la campagne 2024-2025.
5. le projet a effectué un renforcement de capacités à travers les champs école
6. Nous sollicitons l'accompagnement du projet PURPA-BF, pour la mise à disposition des équipements de récolte et de traitement.

PREOCCUPATIONS ET DOLEANCES DE LA POPULATION, Avantages ; et insuffisance
1. Le projet a permis d'augmenter la production agricole,
2. Le projet a contribué au renforcement des capacités des agriculteurs (sur l'itinéraire technique de beaucoup de variétés),
3. Les auteurs de la région sont pas enregistré des plaintes du projet;

Après l'exposé des points ci-dessus cités, des questions d'éclaircissement ont été posées et ont trouvé des réponses satisfaisantes.

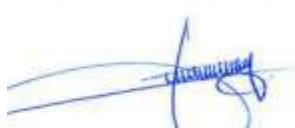
C'est sur des mots de remerciement à l'endroit de tous les participants qu'est intervenue la clôture de la rencontre à 0.014.300

Fait à ... DR Agriculture 17 Février 2025

Signataires :

Signataires :

Pour le Consultant



KINDA N. Beths

Pour la personne rencontrée



RAMDE Souleymane

PURPA-BF

REGION : Cascades

.....****.....

PROVINCE : Comoe

.....****.....

COMMUNE : Banfora

.....****.....

VILLAGE : Banfora

BURKINA FASO

La patrie, ou la mort, nous vaincrons !

Mission : Collecte de données pour l'élaboration du MGP/PURPA-BF

L'an deux mille vingt-cinq et le...16.....du mois de.....Février....s'est tenu à
la DR/Agriculture.....dans la région/ commune Cascades/Banfora.....une réunion de
consultation des parties prenantes du Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au
Burkina Faso (PURPA-BF).

La rencontre a débuté à...15 H.10....et a pris fin à...15 H.36....elle a porté sur :

1. La Présentation de la mission du consultant ;
2. La présentation de l'objectif de la mission ;
3. La Perception du projet par les personnes rencontrées ;
4. Les avantages et inconvénients du projet pour les populations ;
5. Les suggestions pour une participation effective des bénéficiaires et parties prenantes ;
6. Les suggestions pour l'élaboration d'un mécanisme de gestion des griefs/plaintes du projet ;
7. Les attentes et les préoccupations des personnes rencontrées ;

INQUIETUDES ET CRAINTES DES PERSONNES RENCONTREES

1- Bonne perception du projet par la direction
régionale des cascades;

2. Malentendement lié à l'insuffisance des intrants
pendant la distribution ;

3. Mettre en place un système de collecte et de transmis-
sion des plaintes au projet;

4. Travailler à régler au mieux les plaintes au niveau
local, sans faire recours à l'autorité judiciaire ;

5. Impliquer ces leaders locaux pour la prévention et
la gestion des conflits .

PREOCCUPATIONS ET DOLEANCES DE LA POPULATION

1. Recurrence des plaintes, liées aux codes de décaissement qui semblent avoir été déjà utilisés;
2. Le projet a permis d'accéder à l'accès aux intrants et aux semences;
3. Renforcement de la capacité des producteurs à travers les champs creux (maïs, Sorgo; Soja) et la technique de récolte;

Après l'exposé des points ci-dessus cités, des questions d'éclaircissement ont été posées et ont trouvé des réponses satisfaisantes.

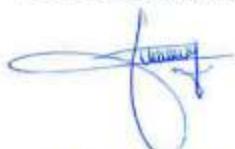
C'est sur des mots de remerciement à l'endroit de tous les participants qu'est intervenue la clôture de la rencontre à ...15H.36 mn

Fait à DR.agriculture le ...16 Février 2025

Signataires :

Signataires :

Pour le Consultant



Kinda Béthsrael

Pour la personne rencontrée



Tongoussi Adama

PURPA-BF

REGION : *Nord*

.....****.....

PROVINCE : *Yatenga*

.....****.....

COMMUNE : *Ouahigouya*

.....****.....

VILLAGE : *Ouahigouya*

BURKINA FASO

La patrie, ou la mort, nous vaincrons !

Mission : Elaboration du Mécanisme de gestion des plaintes de PURPA-BF

L'an deux mille vingt-cinq et le...28....du mois de....Février....s'est tenu à
DR Agriculture.....dans la région/ commune Nord/Ouahigouya).une réunion de
consultation des parties prenantes du Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au
Burkina Faso (PURPA-BF).

La rencontre a débuté à....09H53mn..et a pris fin à...10H36mn.., elle a porté sur :

1. La Présentation de la mission du consultant ;
2. La présentation de l'objectif de la mission ;
3. La Perception du projet par les personnes rencontrées ;
4. Les avantages et inconvénients du projet pour les populations ;
5. Les suggestions pour une participation effective des bénéficiaires et parties prenantes ;
6. Les suggestions pour l'élaboration d'un mécanisme de gestion des griefs/plaintes du projet ;
7. Les attentes et les préoccupations des personnes rencontrées ;

INQUIETUTES ET CRAINTES DES PERSONNES RENCONTREES

.....1- Bonne perception du projet par la direction provinciale du
Yatenga ;
.....2- Difficulté pour l'état burkinabé de faire le
besoin en semences et en intrants des producteurs, après
le financement du projet;

PREOCCUPATIONS ET DOLEANCES DE LA POPULATION

- 1- Etendre les actions du projet sur d'autres localités de la Région du Nord;
- 2- Renforcer davantage la quantité des denrées améliorées afin de l'auster la productivité agricole;
3. Réconduire le projet, pour permettre aux producteurs d'être plus résiliants

Après l'exposé des points ci-dessus cités, des questions d'éclaircissement ont été posées et ont trouvé des réponses satisfaisantes.

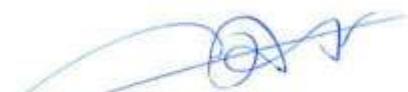
C'est sur des mots de remerciement à l'endroit de tous les participants qu'est intervenue la clôture de la rencontre à10H36 mn

Fait à Ouahigouya..... le...08...Fevrier...2025.

Signataires :

Signataires :

Pour le Consultant



Salifou SAVANNAH

Pour la personne rencontrée



Doudou

PURPA-BF

REGION : CENTRE-EST

BURKINA FASO

.....****.....
PROVINCE : BOULGOU

La patrie, ou la mort, nous vaincrons !

.....****.....
COMMUNE :

.....****.....
VILLAGE :

Mission : Collecte de Données pour l'élaboration du mécanisme de Gestion des plaintes

L'an deux mille vingt-cinq et le... 18.....du mois de... Février... s'est tenu à
Tenkodogo.....dans la région/ commune du Centre-Est....une réunion de
consultation des parties prenantes du Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au
Burkina Faso (PURPA-BF).

La rencontre a débuté à... 14h35.....et a pris fin à.... 12h48.....elle a porté sur :

1. La Présentation de la mission du consultant ;
2. La présentation de l'objectif de la mission ;
3. La Perception du projet par les personnes rencontrées ;
4. Les avantages et inconvénients du projet pour les populations ;
5. Les suggestions pour une participation effective des bénéficiaires et parties prenantes ;
6. Les suggestions pour l'élaboration d'un mécanisme de gestion des griefs/plaintes du projet ;
7. Les attentes et les préoccupations des personnes rencontrées ;

INQUIETUDES ET CRAINTES DES PERSONNES RENCONTREES

- pas d'inquiétude mais plutôt des insuffisances
- la réception des données n'a pas été totale par manque de documents disponibles
- manque de cadre de consultation
- manque de confiance des capacités des agents

PREOCCUPATIONS ET DOLEANCES DE LA POPULATION

- Renouveler le projet, car il a permis de booster les productions.
- Renforcer davantage la capacité des producteurs et suivre des agents.
- Renforcer les réseaux de distribution des intrants.

Après l'exposé des points ci-dessus cités, des questions d'éclaircissement ont été posées et ont trouvé des réponses satisfaisantes.

C'est sur des mots de remerciement à l'endroit de tous les participants qu'est intervenue la clôture de la rencontre à ... 12 h. 48.

Fait à Teukelogo le 03/06/2025

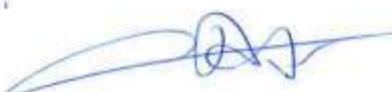
OUEDRAOGO H.T. Alphonse
Intérim DA

Signataires :



Signataires :

Pour le Consultant



Salifou SAWAHO

Pour la personne rencontrée



TIRATRE, B. Gilles
Point focal PURPA-BF Centre-Est

Annexe 3: Liste des personnes ressources rencontrées par région

Lieu	Nom /Prénom	Fonction
Nord	Rabo Kadidiatou	Secrétaire
	Ouadraogo Bienvenu	Personnel mairie
Centre Sud	Ouadraogo Larba Casimir	Point focal/PURPA/Centre-sud
	Zoundi Daniel	Chef SRHAPD
	BAMA, nee Simpore B. Rose-marie	Chargée de communication/ DRARAH
Centre Est	Traore Gilles	Point focal/PURPA/Centre-Est
	Velegda Frédéric Wendyam	Chef SGF
	Ouedraogo H.T Alfoncine	Cheffe SRFOMR/intérim DR
Sud Ouest	Dianda Maxime	Point focal /agent SRPV
Boucle du Mouhoun	Belem Inoussa	Point focal/PURPA/Boucle du mouhoun
	Dao Karim	agent SRPV/DRARAH- Boucle du mouhoun
	Dao Daouda	agent SRPV/DRARAH- Boucle du mouhoun
	Sawadogo Heli	agent SRPV/DRARAH- Boucle du mouhoun
Hauts Bassins	Ramde Souleymane	Chef SRPV/DRARAH/Hauts-Bassins
Cascades	Zougouri Lafoni Thomas Adama	Point focal/agent SRPV/DRARAH-Cascades
	Ouedraogo Boureima	SG/Mairie de Banfora
Plateau Central	Diabo Nifou	Point focal/agent SRPV/DRARAH-Centre-Nord
	Kabore Roland	P/O du Point focal/agent SRPV/DRARAH- Plateau central
	Bayala Bonde Florentin	Point focal/agent SRPV/DRARAH-Plateau central
Centre Ouest	Mme Tiendrebeogo ;née Balima Wenpayinda	Point focal/agent SRPV/DRARAH/Centre-ouest

Annexe 4: 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
- 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
- Élection des membres du comité de gestion des plaintes :

Poste	Profil retenu	Nombre de 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:

Annexe 5: Projet d'arrêté de mise en place du CCGP

REGION DE.....

BURKINA FASO

PROVINCE DE...

*La Patrie ou la Mort nous
Vaincrons*

DEPARTEMENT DE

ARRETE N°..... portant création,
composition, attributions et fonctionnement du Comité de Gestion
des Plaintes (CDGP)
du.....

LE PRESIDENT DE LA DELEGATION SPECIALE

- Vu la Constitution
- **Vu** le décret n°2024-1565/PRES du 07 décembre 2024 portant nomination d'un Premier Ministre;
- **Vu** le décret n° 2024-1566/PRES du 08 décembre 2024, portant composition du gouvernement du Burkina Faso ;
- **Vu** leportant nomination du Préfet en date du
- Vu la délibération de la délégation spéciale
- Sur proposition de l'Unité de gestion du,
ARRETE

CHAPITRE I : CREATION

Article 1 :

Il est créé dans le cadre de la mise en œuvre du , et conformément au Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), des comités de gestion des plaintes (CDGP).

CHAPITRE II : COMPOSITION

Article 2 :

En fonction du niveau, le comité de gestion des plaintes est composé de :

1. Niveau Local :

- Un (01) président, (le CVD du village de la plainte ou son représentant) ;
- Rapporteur, des deux représentants d'agriculture et d'élevage (UATA, UATE)
- un-e (01) représentant-e des bénéficiaires du projet.

2. Niveau Départemental

- Un (01) président (Préfet du département ou son représentant) ;
- Rapporteurs, un représentant du Service Départemental de l'Agriculture et d'élevage ;
- le SG de la Mairie ou son représentant ;
- un (01) représentants du service sociale de la mairie ;
- deux (02) représentants des OSC/ONG, groupements dont une femme (groupement de production, associations de femmes, jeunes) ;
- Un (01) représentant du service départemental de l'eau et assainissement de l'environnement.

3. Niveau Provincial

- Un (01) président (Haut-Commissaire de la Province ou son représentant) ;
- Le Directeur Provincial en charge de l'agriculture ou son représentant ;
- Un (01) représentant de la Direction Provincial de l'Eau et de l'Assainissement de l'Environnement ;
- Un (01) représentant de la Direction Provincial de l'action humanitaire ;
- Un représentant de la coordination des femmes ;
- Un représentant des bénéficiaires

4. Niveau Régional

- Un (01) président (Gouverneur de la région ou son représentant) ;
- Le Directeur Régional en charge de l'agriculture ou son représentant
- Le Point focal du projet dans la région concernée ;
- Un (01) représentant de la Direction Régionale de l'Eau et de l'Assainissement de l'Environnement ;
- Un (01) représentant de la Direction Régionale de l'action humanitaire ;
- Un représentant de la coordination des femmes
- Un représentant de la CRA

5. Niveau Régional

- (01) président, (le coordonnateur du PURPA-BF) ;

- Le Directeur Général de la Production végétale
- Le spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale du PURPA-BF ;
- Le responsable en suivi évaluation
- L'Expert agronome
- Le Responsable Administratif et financier

Article 3

Dans chaque village des investissements du projet, le relais est composé du : président CVD, et le chef du village.

Il est chargé de recevoir et de faire remonter, les cas de plaintes et de réclamations du village. Il est donc un maillon du premier niveau de gestion des plaintes dites ordinaires.

Article 4 :

Le Comité peut faire appel à toute personne physique et/ou morale dont la contribution est jugée nécessaire pour le traitement d'une plainte.

Article 5 :

Les membres du comité sont nommés par arrêté du

CHAPITRE III : ATTRIBUTIONS

Article 6 :

Le comité départemental de gestion des plaintes (CDGP) est le deuxième niveau de traitement des plaintes exprimées par les parties prenantes au niveau local. Il prend en compte les plaintes enregistrées au niveau des villages à travers les relais.

Le CDGP sert de voie de recours et de règlement des réclamations, des litiges et des conflits éventuels en relation avec la mise en œuvre du projet. De façon spécifique, il est chargé de :

1. Réceptionner et enregistrer les réclamations et plaintes au niveau local ;
 - Recevoir les cas de plaintes et de réclamations remontées par le relais villageois ;
2. Rechercher prioritairement les solutions auxdites réclamations ou contribuer à trouver des solutions aux plaintes éventuelles à :
 - Faciliter la gestion à l'amiable des éventuels conflits relatifs à la mise en œuvre du projet ;
 - Analyser les plaintes reçues ;
 - Appuyer les actions de communication, d'information et de sensibilisation dans le cadre de la gestion environnementale et sociale des impacts du projet ;
 - Contribuer au traitement des dossiers litigieux d'indemnisation le cas échéant ;
 - Transférer les plaintes non résolues au comité régional à travers une fiche de transfert de plaintes ;
3. Faciliter la gestion des situations de violences basées sur le genre,
4. Contribuer au reporting sur le mécanisme de gestion des plaintes du projet
 - Faire mensuellement au comité régional la situation des plaintes enregistrées et traitées ;
 - Faire mensuellement au comité régional le point des préoccupations et difficultés rencontrées ;
5. Mener toutes autres activités ou actions entrant dans le cadre de la gestion efficace des plaintes et griefs liés à la mise en œuvre du projet.

CHAPITRE IV : FONCTIONNEMENT

Article 7 :

Le Comité Départemental de Gestion des Plaintes (CDGP) est le cadre privilégié de règlement des plaintes au niveau départemental.

Le CDGP se réunit en sessions ordinaires une fois par semestre

Il se réunit en session extraordinaire chaque fois que de besoin.

Article 8 :

Les sessions du CDGP se tiennent sur convocation du président ou à la demande de 2/3 des membres. Les membres du comité sont informés par écrit de la tenue d'une session trois (03) jours avant pour les sessions ordinaires et deux (02) jours pour les sessions extraordinaires. Toutefois, des cas de non-respect de ces délais peuvent subvenir en fonction des situations qui se présente lors du processus de gestion des réclamations.

Article 9 :

Le rapporteur est chargé de la réception et de l'enregistrement des plaintes dans le registre ouvert à cet effet. Il est le point focal MGP de la commune.

La préparation des réunions du comité, et le reporting du processus de gestion des plaintes relatives au projet au niveau commune sont du ressort du rapporteur en concertation avec le président.

Article 10 :

Le Président du comité est chargé de l'organisation et de la modération des échanges au cours des sessions. Il assure également la supervision des activités du comité.

Article 11 :

Sous la supervision du Président, le rapporteur (service d'agriculture) est chargé des tâches suivantes :

- de l'enregistrement des plaintes dans le registre de la commune et corriger les manquements ;
- la préparation des séances de travail, de l'élaboration et la diffusion des différents documents requis avant, pendant et après chaque séance.
- l'enregistrement des réclamations, la préparation des correspondances, la rédaction des comptes rendus de rencontres, l'assurance du suivi de la mise en œuvre des recommandations du comité.
- la cosignature avec le Président de séance des procès –verbaux et comptes rendus issus des travaux du comité ;
- l'élaboration d'une synthèse des plaintes reçues et la situation de gestion à transmettre au comité régional ;
- le renseignement des fiches de transfert des plaintes non résolues au niveau commune, pour le niveau régional ;
- l'élaboration de bordereau d'envoie des fiches de transfert dûment renseignées au comité régional de gestion des plaintes du projet.

Article 12 :

Le CCGP dispose d'un délai de dix jours pour donner suite à une plainte reçue à compter de sa date de réception au niveau départemental.

En cas de non obtention de solution au bout de trois semaines, le comité transfert la plainte au comité régional et notifie ce transfert au plaignant. Cette notification précise le temps de traitement qui est de deux semaines à compter de la date de réception au niveau régional.

Article 13 :

Les charges de fonctionnement du comité sont supportées par le projet. Le président assure la sécurité et la gestion de tous les moyens mis à la disposition du comité.

Article 14 :

Le mandat des membres du comité et des relais est gratuit. Toutefois, des frais de session sont servis aux membres présents à chaque session du comité.

Article 15 :

Le mandat du comité prend fin à la clôture du projet.

Article 16 :

Le présent arrêté qui prend effet pour compter de sa date de signature est enregistré, publié et communiqué partout où besoin est.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Annexe 6: Cartographie des acteurs intervenants dans la lutte contre les VBG dans la zone d'intervention du projet

La cartographie des acteurs dans la lutte contre les VBG vise à identifier et à visualiser tous les acteurs impliqués, ainsi que leurs interactions et leurs capacités

Acteurs clés:

- **Étatiques:**
 - Ministère en charge de la justice et des droits humains,
 - Ministère de la santé,
 - Ministère de l'action humanitaire,
 - Forces de l'ordre (Police et gendarmerie)
- **Société civile :**
 - Organisations non gouvernementales (ONG),
 - Associations de défense des droits des femmes, groupes de soutien aux victimes,
 - Réseaux d'acteurs impliqués dans la prévention et la prise en charge des VBG.
- **Partenaires techniques et financiers :**
 - Organisations internationales,
 - Bailleurs de fonds, institutions de développement,
 - Agences des Nations Unies.
- **Collectivités locales:**
 - Délégation spéciale,
 - Communautés, leaders locaux,
 - Chefs de village.
- **Système de santé :**
 - Services de santé (hôpitaux, centres de santé),
 - Professionnels de la santé (médecins, infirmières, sage-femmes).
- **Partenaires privés:**
 - Entreprises, secteur privé.

A. ENREGISTREMENT DE LA PLAINE /PURPA-BF

Région : **Province:**

Commune : **Village:**

.....

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

Heure d'enregistrement
...

Lieu d'enregistrement
...

Mode de réception de la plainte (*):

.....

Numéro de la plainte:

.....

Prénom et nom du plaignant:

.....

Sexe : F

M

Age :

Téléphone :

.....

Type de plaintes :

.....

Objet de la plainte/Description de la plainte:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
Solution et mode de résolution préconisée par le plaignant :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Signature + (Nom et Prénom et fonction du récepteur)
plaignant (e):

Signature du ou de la

B. RESOLUTION DE LA PLAINE/PURPA-BF

Plainte enregistrée par:

Date de la session de conciliation:

.....

Enquête sur le terrain? **OUI | NON**

Résultat de l'enquête :

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

Plainte validée : **oui** **non**

Commentaires:

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

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

S'il y a eu accord, écrire les détails

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

Responsable de l'action à venir :

.....

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

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

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

Solutions proposées

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

Responsable de l'action à venir:

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

Signature:

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

Date de résolution:

.....

Date de retour au plaignant:

.....

Niveau de satisfaction et Commentaires du plaignant:

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

Acteurs impliqués dans la résolution de la plainte

Nom et prénoms	Structures/Titres/fonction	Contacts	Signature

(*) Mode de réception de la plainte : (1) : Auto saisine du comité de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision, des articles de presse. (2) : Faits relevés au cours de réunions, de visite de terrain. (3) : Courrier formel transmis. (4) : Courrier électronique transmis. (5) : Appel téléphonique/ plaintes verbales sur les numéros de téléphone disponibles. (6) : Envoi d'un SMS, d'un texto WhatsApp aux numéros de téléphone disponibles. (7) : en personne face à face.

Annexe 8: Fiche du PV des gestions des plaintes

Date :

Village de.....

Commune de

Préfecture de

Dossier N°.....

PLAINE

Nom du plaignant :

Adresse :

Quartier :

Nature du bien affectée :

DESCRIPTION DE LA PLAINE :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

...A,

le.....

Signature du plaignant

**OBSERVATIONS COVED/CVD /CHEFFERIE /PERSONNE
RESSOURCE/TEMOIN :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

...A,
le.....

(Signature du Chef de quartier ou du Maire)

RÉPONSE DU PLAIGNANT :

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

A, le.....

Signature du plaignant

RESOLUTION PROPOSEE

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

A, le.....

(Signature du Président du Comité)

(Signature du plaignant)

Annexe 9: Formulaire de clôture des plaintes

Identification du plaignant

Code de la plainte	
Période de résolution de la plainte	
Lieu	
Instance de résolution finale	
Date de clôture	

Nature de la plainte

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

Solution proposée

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

Document de traitement et clôture de la plainte

- Procès-verbal d'enquête
- Procès-verbal de sessions du comité de médiation
- Compte rendu de mise en œuvre de la solution proposée
- Fiche de paiement des indemnisations ou dédommagements

Raison de la clôture de la plainte

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

Pièces reçues du plaignant

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

Ampliation :

- Comité départemental de médiation
- UGP

Le responsable

Annexe 10: Registre des plaintes

N° de plainte	Nom/Prénom du plaignant (e)	Sexe	Contact	Village/ quartier du plaignant (e)	Date de dépôt de la plainte	Date d'accusé de réception	Canal de transmission (écrit ou oral)	Motifs et description de la plainte	Action effectuée (vérification, écoute/audition)	Solution proposée	Plainte résolue (oui ou non)	Sinon pourquoi	Date de clôture Plainte	

○ niveau Régional

N° de plainte	Nom/Prénom du plaignant (e)	Sexe	Contact	Commune/Village concernés par la plainte	Date et lieu de dépôt initial de la plainte	Date d'accusé de réception	Canal dépôt de la plainte	Motifs & Description de la plainte	Action effectuée (vérification, écoute/audition ...)	Plainte éligible Oui ou Non	Solution proposée	Plainte résolue (oui ou non)	Plainte clôturé Oui ou Non	Date de clôture si Plainte clôturée	Solution retenue si plainte non clôturé

❖ niveau central

N° de plainte	Nom/Prénom du plaignant (e)	Sexe	Contact	Région/ Département/ Commune/ Village concernés	Date de dépôt initial de la plainte	Date de réception par le secrétariat	Motif Plainte	Description de la plainte	Solution retenue	Plainte résolue (oui ou non)	Solution retenue (Si plainte non résolue)	Plainte clôturée Oui ou Non	Date de clôture de plainte	

Annexe 11 : registre des réclamations des plaintes non relatives aux EAS / HS et VBG

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

Annexe 12: registre des réclamations des plaintes relatives aux EAS / HS et VBG

N°	Date de la réclamation	Numéro d'identification du plaignant (*)	Nom, prénoms et coordonnées du plaignant	Sexe (M /F)	Libellé de la réclamation	Lieu de la réclamation	Mode de réception de la Réclamation	Catégorie de la réclamation	Signature du plaignant

(*) : Numéro d'identification du plaignant (à utiliser en cas d'anonymat du plaignant)

Annexe 13: formulaire de proposition de réponse à la plainte

Détails de la plainte	Région	
	Commune	
	Date	
	Libellé	
Proposition pour le règlement de la plainte	Date	
	Libellé	
	Signature du représentant du Comité de gestion des plaintes	
Réponse du plaignant	Date	
	Libellé	
	Signature du plaignant	
Solutions convenues avec le plaignant	Libellé	
	Délai de mise en œuvre	
	Date et signature du représentant du Comité de gestion des plaintes	
	Date et signature du plaignant	
	Pièces justificatives(si applicables)	

Annexe 14: tableau de synthèse trimestriel du traitement des plaintes

Eléments	Description
Commune	
Trimestre	
Titre de (s) sous-projet (s) objet (s) de la plainte	
Nom du comité	
Nombre de plaintes enregistrées au cours du trimestre	
Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables	
Résumé synthétique des types de plaintes enregistrées	
Nombre de plaintes résolues y compris les délais de réponse	
Nombre de plaintes non résolues y compris les délais de réponse	
Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants	
Niveau de satisfaction des plaignants	

NB : "résolus" veut dire étudiés par un comité et ayant eu une réponse

Annexe 15: Modèle de compte-rendu de réunion

Date : Lieu :

Participants :

Nom	Prénoms	Structure/fonction	Contact	Signature

Objectifs de la réunion et ordre du jour :

Points et questions soulevés par le Projet :

Points et questions soulevés par les participants :

Actions à prévoir suite à la réunion :

Etabli par

Date :

Signature

Annexe 16: lettre type d'accusé de réception d'une plainte éligible

Pays (BURKINA FASO)

Titre du Projet : PURPA-BF

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :		
Localité :	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AAAA et (heure de réception)

N° d'enregistrement :			
Identité du plaignant :	Nom et Prénom : M/Mme.....	Lieu de résidence :	
	Réf. Pièce d'identité :	N°ID unique :	Contacts :

OBJET : accusé de réception / Plainte au sujet de (libeller brièvement)

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle (Nom de famille du plaignant),

Nous accusons réception de votre plainte en date du _____ (date). Notre comité de gestion des plaintes prend les préoccupations des parties prenantes très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.

Conformément à notre procédure de traitement des plaintes, nous vous ferons part de notre proposition de règlement, par écrit, dans jours (délai) à compter de la date du présent courrier. Dans l'intervalle, il est possible que nous ayons à prendre contact avec vous afin d'obtenir un complément d'information.

Veuillez trouver ci-joint les étapes et les délais indicatifs de notre mécanisme de gestion des plaintes pour plus d'informations sur le processus de traitement de votre plainte.

Veuillez agréer ...l'expression de nos sentiments distingués.

Nom du représentant du comité de gestion des plaintes

Pièces jointes (si applicable)

Annexe 17: Lettre type d'accusé de réception d'une plainte non éligible

Pays (BURKINA FASO)

Titre du Projet : PURPA-BF

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :	Structure de traitement de plainte	
Localité :	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AAAA et (heure de réception)

N° d'enregistrement :			
Identité du plaignant :	Nom et Prénom : M/Mme.....	Lieu de résidence :	
	Réf. Pièce d'identité :	N°ID unique :	Contacts :

OBJET : accusé de réception / plainte au sujet de (libeller brièvement)

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle (Nom de famille du plaignant),
Nous accusons réception de votre plainte en date du _____ (date). Notre
comité de gestion des plaintes prend les préoccupations des parties prenantes très
au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte.

Conformément à notre procédure de traitement des plaintes, et après évaluation, votre
plainte a été jugée inéligible et ne peut de ce fait être traitée par notre mécanisme de
gestion des plaintes pour les motifs ci-dessous.

[Libellé du (des) motif (s)]

Nous désirons vous informer que l'inéligibilité de votre plainte à notre mécanisme de
gestion des plaintes pour les motifs cités ci-dessus n'empêche pas de saisir les autorités
compétentes pour d'autres voies de recours, si vous en manifestez l'intérêt et si vous
n'êtes pas satisfait de nos explications et notre position.

Nom du représentant du comité de gestion des plaintes

Pièces jointes (si applicable)

Annexe 18: Formulaire de réponse officielle à une plainte

Pays (BURKINA FASO)

PURPA-BF

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :	Structure de traitement de plainte	
Localité :	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AAAA et (heure de réception)

N° d'enregistrement :			
Identité du plaignant :	Nom et Prénom : M/Mme.....	Lieu de résidence :	
	Réf. Pièce d'identité :	N°ID unique :	Contacts :

OBJET: réponse officielle

Madame / Monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sus le numéro n°... en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur le sujet suivant

Description : du motif de la plainte pour une meilleure compréhension

Nous vous informons qu'après enquête avec les personnes et les services concernés par la réclamation l'unité de gestion du Projet a pris la décision ci-dessous :

Le comité chargé du traitement des plaintes propose la solution suivante :

Présentation de la solution à la plainte

Cette décision est définitive pour le comité en charge du traitement des plaintes, mais ne vous prive pas de votre droit de toute action auprès des juridictions compétentes.

Veuillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués

Pour le PURPA-BF

Pour réception

Nom et Prénom

Signature

Nom et Prénom du représentant

Signature

Annexe 19: Formulaire de clôture de plainte

Pays (BURKINA FASO)

Titre du Projet : PURPA-BF

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :	Structure de traitement de plainte	
Localité :	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AAAA et (heure de réception)

N° d'enregistrement :			
Identité du plaignant :	Nom et Prénom : M/Mme.....	Lieu de résidence :	
	Réf. Pièce d'identité :	N°ID unique :	Contacts :

Objet : clôture de plainte

Madame / Monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sus le numéro n°... en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur le sujet suivant

Description du motif de la plainte pour une meilleure compréhension

Vous avez été informé que le comité de traitement des plaintes a pris la décision suivante :

Réponse à la plainte

Attestation:

Je soussigné, répondant à l'identification décrite plus haut, certifie que suite à la mise en œuvre des mesures correctives décrites en réponse à ma requête, je considère que la plainte est définitivement close.

Lieu : le JJ/MM/AAAA

Pour le PURPA-BF

Nom et Prénom du représentant et signature

Annexe 20: procès-verbal de conciliation

L'an... et le.....

Suite à une plainte déposée par.....

Contre

..... Au sujet
de.....

..... Il s'est tenue une réunion de conciliation entre les parties citées sous les auspices de :

.....
....

..... A L'issue de cette séance, 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 21: fiche d'évaluation semestrielle du comité de gestion des plaintes

Région :

Département :

Commune :

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 non résolues :

Nombre de plaintes transmises au projet :

Temps de traitement des 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 ?

.....

.....

Justifiez

.....

.....

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

.....

.....

Annexe 22: 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
- ❖ 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 - Reponses

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 :

PARTIE 1 : ENREGISTREMENT DU NOM/CODE ET DE CONSENTEMENT

Avant le début de l'entretien, rappelez à la/au plaignant/e que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et seront traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP du PEPA-MR. 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 PEPA-MR ?

Oui

Non

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

PARTIE 2 : CONSENTEMENT ET DE DESCRIPTION DES FAITS

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

I. Consentement

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

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

SI NON, veuillez demander le consentement du (de la) plaignant(e) uniquement pour partager, de façon

Anonyme, 1) le code de la plainte, 2) le type d'incident rapporté ainsi que la date et la zone de l'incident,

3) le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et 4) l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

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

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

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

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

II. Description des faits

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime : Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

.....

.....

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

Nom(s) :

Fonction(s), si connue(s) :

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

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

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

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

L'identité des témoins le cas échéant :

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

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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ? Oui Si possible, identifier qui ?

Non

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

Services) ? Oui Non

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

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

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

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

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

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

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Agression sexuelle

Viol	<input type="checkbox"/>
<i>Prière de préciser si pertinent :</i>	<input type="checkbox"/>
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 reçut des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui Non

Structure responsable de l'auteur notifiée :

Oui SI OUI, date de notification : Non

Action/sanction vérifiée : Oui

Non

Non applicable

CONFIDENTIEL

Consentement à la divulgation d'informations

Instruction :

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

Je,_____, comprends que je suis libre de consentir à toutes les options ci-dessous ou à une seule (par exemple, seulement avoir accès aux services de prise en charge sans consentir au processus du

mécanisme de gestion de plainte- MPG). Je suis également conscient(e) que je peux refuser le consentement à toute option. Je comprends que le MPG est une procédure administrative et ne peut donner lieu à des sanctions administratives, le cas échéant, que conformément au droit du travail et aux politiques des entrepreneurs. Je comprends que le MPG ne donnera lieu à aucune indemnité ou réparation, mais que je conserve le droit de solliciter un conseil juridique à tout moment.

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

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

- 2- J'autorise (nom

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

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

Je souhaiterais que mes informations soient communiquées à :

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

Services des sécurité

(précisez) :

Services psychosociaux (précisez) :

.....

Services sanitaires /médicaux (précisez) :

.....

Lieu sûr / refuge (précisez) :

.....

Services d'assistance juridique (précisez) :

Services de protection (précisez) :

Services d'aide aux moyens de subsistance (précisez) :

Autre (précisez le type de service, le nom et l'organisme) :

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

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

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

Signature/empreinte de pouce du/de la plaignant(e) :

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

.....

.....

.....

Code/Signature du point d'entrée :

..... **Date**

.....

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

:

Adresse :

Autre :

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

Annexe 25: journal de suivi des plaintes (plaintes non liées à l'EAS/SH)

N °	Date de réception de la plainte	Forme de présentation de la plainte	Identité de la personne ayant reçu la plainte	Lieu de réception et forme de la plainte	Identité du plaignant	Thème de la plainte (y compris tous les griefs, suggestions, enquêtes)	Accusé /réception de la plainte	Délais de traitement de la plainte	Solution décidée (inclure les Noms des participants et la date de la décision)	Notification de la solution au plaignant ?	Avis du plaignant sur la décision Si non, expliquez pourquoi et, poursuivez la procédure de recours	Suivi de la plainte (par qui et quelle date ?)
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												

Annexe 26 : Termes de référence de l'étude

<p>MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES RESSOURCES ANIMALES ET HALIEUTIQUES ***** SECRETARIAT GENERAL *****</p> <p>PROGRAMME BUDGETAIRE 078 « DEVELOPPEMENT DURABLE DES PRODUCTIONS AGRICOLES » *****</p> <p>PROJET D'URGENCE POUR LE RENFORCEMENT DE LA PRODUCTION AGRICOLE AU BURKINA FASO (PURPA-BF)</p>	<p>BURKINA FASO ***** Unité-Progrès-Justice</p>
---	---



**TERMES DE REFERENCE POUR L'ELABORATION D'UN
MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LE CADRE
DE LA MISE EN ŒUVRE DU PURPA-BF**

Janvier 2024

Contexte et Justification

Le Groupe de la Banque africaine de développement (la Banque) appuie le Gouvernement du Burkina Faso dans ses efforts de développement depuis 1970. Ainsi, dans le cadre de l'atténuation des effets de l'invasion de la Russie en Ukraine sur l'économie des pays en voie de développement, la Banque a accompagné le Burkina à formuler un projet d'urgence pour renforcer la production agricole. Un protocole de Don et un accord de Prêt de vingt-neuf millions six cent mille unités de compte (29 600 000 UC) ont été approuvés le 08 décembre 2022 pour financer le Projet d'Urgence pour le Renforcement de la Production Agricole au Burkina Faso (PURPA-BF).

L'objectif de développement du PURPA-BF est d'aider les agriculteurs du pays à accroître la production alimentaire pour atténuer l'impact que l'invasion de la Russie en Ukraine a sur l'approvisionnement du Burkina Faso en engrais et en blé. L'objectif sectoriel est de contribuer à l'augmentation des productions de maïs, riz, soja, niébé, sorgho et blé pour renforcer la sécurité alimentaire des populations.

Le PURPA-BF est placé sous la tutelle technique du Ministère de l'Agriculture, des Ressources Animales et Halieutiques (MARAH) et la tutelle financière du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Prospective (MEFP). Le suivi technique et financier ainsi que la coordination des activités du projet sont assurés par une Unité de Gestion du Projet (UGP).

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet, des semences et engrais seront acquises et distribuées aux producteurs. Pour ce faire, des risques environnementaux et sociaux négatifs existent quoique de niveau faible à modéré : (i) des risques de pollution des eaux et des sols suite à une utilisation accrue des engrais ; (ii) des risques sanitaires d'intoxication humaine suite à la consommation de l'eau ou des produits végétaux contaminés ou par la mauvaise manipulation de l'engrais et pesticide ; (iii) des risques de violences y compris basées sur le genre lors de la vente/cession à prix subventionnés des intrants ; et (iv) des risques de plaintes/conflits d'intérêts autour de la distribution des intrants ou du choix des bénéficiaires. La mise à disposition de semences et d'engrais chimiques aux producteurs peut induire l'utilisation inappropriée des intrants et la mauvaise gestion des emballages vides des engrais chimiques, générant des risques sanitaires et de pollution.

Ainsi, conformément au décret N°2015- 1187 /PRES-TRANS/PM/ MERH/MATD/MME/MS/ MARHASA/MRA/MICA/MHU/MIDT/MCT du 22 octobre 2015 portant conditions et procédures de réalisation et de validation de l'évaluation environnementale stratégique, de l'étude et de la notice d'impact environnemental et social, les activités du projet sont classées en Catégorie B selon la classification nationale, correspondant à la Catégorie 2 selon les exigences du Système de Sauvegardes Intégré (SSI) de la Banque.

Au regard de cette classification et considérant les activités à mener par le projet en terme d'acquisition et de manipulation des intrants (semences et engrais), il est justifié d'élaborer un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et un Plan de Gestion intégrée des Pesticides (PGP) pour permettre une gestion satisfaisante de prévention et de prise en charge des plaintes et réclamations, de résolution des conflits, de Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris les Exploitations et Abus Sexuels (EAS) et Harcèlement Sexuel (HS), liés à sa mise en œuvre. C'est dans ce cadre que les présents Termes de Référence sont élaborés conformément à la

règlementation nationale en vigueur au Burkina Faso et aux exigences du Système de Sauvegarde Intégré (SSI) de la BAD pour non seulement définir les objectifs et résultats attendus de cette étude mais aussi pour décrire les modalités de recrutement et le mandat du consultant pour conduire cette étude.

Présentation du Projet

II.1. Zones d'intervention du Projet

Le projet couvre le territoire national avec une concentration des activités (i) autour des grandes plaines irriguées (Bagrépole, Bama, Banzon, Karfiguéla) offrant deux (2) campagnes par an et (ii) sur les trente-trois (33) communes d'intervention du P2-P2RS dont le démarrage sera concomitant au PURPA-BF. Le projet prend aussi en compte le reste des communes du pays où la situation sécuritaire est sous contrôle. Ces communes bénéficieront des synergies d'intervention entre l'appui en intrants du PURPA-BF et les sous-projets à la demande des communautés du P2-P2RS (machinisme agricole, gestion des pestes, transformation et commercialisation des produits).

II.2. Composantes du projet

Le projet qui sera exécuté en 2 ans est structuré en 4 composantes :

II.2.1. Composante 1 : Amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité en semences certifiées adaptées au climat

Cette composante comporte deux (02) activités : (i) Acquisition des semences de variétés à haute performance et (ii) Mise à disposition des semences aux producteurs

- Activité 1.1. Acquisition des semences de variétés à haute performance

Il s'agira d'acquérir au profit des productrices et producteurs de la zone d'intervention du projet 3 810 T de semences certifiées de riz, 3 200 T de semences certifiées de maïs composites, 335 T de semences certifiées de maïs hydride, 580 T de semences certifiées de soja, 480 tonnes de semences certifiées de niébé, 300 T de sorgho et 5 T de semences de base de blé.

- Activité 1.2. Mise à disposition des semences aux producteurs

Il s'agira de conduire les opérations suivantes (i) Assurer la réception technique des semences au niveau provincial par les autorités (commission multi-acteurs), (ii) Conduire l'opération de mise à disposition des semences au niveau communal par le distributeur agréé, (iii) Signer et mettre en œuvre une convention avec la téléphonie mobile Orange money pour la mise en œuvre de l'opération de distribution de semences, (iv) Signer et mettre en œuvre une convention avec chacune des 13 directions régionales en charge de l'agriculture pour le suivi-supervision, l'appui-conseil et le suivi évaluation de l'appui aux producteurs (volet 1: suivi et supervision de la distribution des engrains et semences), (v) Former les acteurs de la chaîne de distribution des semences et engrains à l'utilisation optimale du dispositif électronique de subvention des intrants, (vi) Paramétriser le réseau de distribution digitale agri voucher pour les opérations de distribution des semences et engrains. Le plan de gestion des risques liés à la manipulation des semences ainsi que le mécanisme de gestion des plaintes seront mises en œuvre une fois les rapports de PGP et de MGP approuvés par la Banque et la Burkina Faso.

II.2.2. Composante 2 : Amélioration de la disponibilité et de l'accessibilité des fertilisants agricoles et appui-conseil intégrant l'information climatique ;

Au titre de cette composante, trois (03) activités seront conduites : (i) Acquisition d’engrais de qualité, (ii) Mise à disposition des engrais aux producteurs, (iii) Appui conseil aux producteurs sur les bonnes pratiques agricoles.

- Activité 2.1. Acquisition d’engrais de qualité

Il s’agit d’acquérir au profit des producteurs / trices du NPK (21 125 T), de l’Urée (10 000 T), du Burkina Phosphate (2 000 T) et de la fumure organique (3 000 T) de bonne qualité.

- Activité 2.2. Mise à disposition des engrais aux producteurs

Pour assurer une bonne mise à disposition des engrais aux producteurs, il s’agira de conduire les opérations suivantes : (i) Assurer le contrôle qualité et de conformité des engrais, (ii) Assurer la réception technique des engrais au niveau régional par les autorités (commission multi-acteurs), (iii) Conduire l’opération de distribution des engrais au niveau communal par un distributeur agréé, (iv) signer et mettre en œuvre une convention avec orange money pour la mise en œuvre de l’opération de distribution d’engrais. Le plan de gestion des risques liées à la manipulation des fertilisants ainsi que le mécanisme de gestion des plaintes seront mises en œuvre une fois les rapports de PGP et de MGP approuvés par la Banque et la Burkina Faso.

- Activité 2.3. Appui-conseil aux producteurs sur les bonnes pratiques agricoles

L’appui-conseil aux producteurs sur les bonnes pratiques agricoles sera effectif à travers : (i) la mise en place de 100 champs écoles producteurs (CEP) pour les spéculations ciblées du projet, (ii) la mise en place de 100 parcelles de démonstration (PD) pour les spéculations ciblées du projet, (iii) la formation des agents d’appui-conseil sur le Système de Riziculture Intensive (SRI), (iv) la formation des producteurs sur le Système de Riziculture Intensive (SRI) par les services d’appui-conseil, (v) la formation des producteurs sur les itinéraires techniques des spéculations ciblées (maïs, niébé, soja, sorgho et blé) par les services d’appui-conseil, (vi) la formation des producteurs sur les bonnes pratiques de récolte et post récolte du soja par les services d’appui-conseil, (vii) la signature et la mise en œuvre d’une convention avec chacune des 13 directions régionales en charge de l’agriculture pour le suivi-supervision, l’appui-conseil et le suivi évaluation de l’appui aux producteurs (Volet 2: appui-conseil pour les 2 campagnes).

II.2.3. Composante 3 : Réformes sur la gouvernance du sous-secteur des intrants et du fonctionnement des chaînes de valeur des semences et engrais ;

Elle comporte deux (02) activités : (i) La gouvernance du sous-secteur des intrants et (ii) le fonctionnement des chaines de valeurs des intrants.

- Activité 3.1. Gouvernance du sous-secteur des intrants

Dans la perspective une meilleure performance de la gouvernance du sous-secteur des intrants, la projet d’attèlera à : (i) Conduire les réformes du cadre juridique et règlementaire sur les semences, (ii) Conduire les réformes du cadre juridique et règlementaire sur les engrais, (iii) Mettre en œuvre le plan d’actions du sous-secteur semencier, (iv) Assurer la tenue des sessions du Comité National des Semences, (v) Assurer la tenue des session du sous-comité d’homologation des variétés, (vi) Assurer la refonte de la base de données pour une intégration du numéro unique de lot de semence, (vii) Tenir un atelier de bilan et de programmation des activités semencières, (viii) Actualiser l’étude de faisabilité du gisement de Kotchari pour la mise en place du Complexe Industriel et (ix) Renforcer les capacités techniques des inspecteurs semenciers.

- Activité 3.2. Fonctionnement des chaînes de valeurs du sous-secteur des intrants

En vue d'assurer des réformes dans le fonctionnement des chaînes de valeurs des intrants, le projet va : (i) Conduire une étude pour évaluer le fonctionnement du dispositif agri voucher et proposer un plan d'action de renforcement du dispositif, (ii) Appuyer la mise en œuvre du plan d'action pour le renforcement du dispositif agri voucher, (iii) Appuyer le processus de contrôle et de certification des semences, (iv) Appuyer les laboratoires nationaux de semences en consommables pour les analyses des semences dans le cadre du contrôle de qualité, (v) Appuyer l'actualisation du catalogue national des variétés de semences, (vi) Former les cadres de la Centrale d'Achat des Intrants et de la Mécanisation Agricole (CAIMA) sur le suivi-évaluation digitalisé, (vii) Former les cadres de la CAIMA sur la passation des marchés, (viii) Former les cadres de la CAIMA sur l'assurance qualité des engrains, (ix) Digitaliser le processus de commande de la CAIMA, (x) Digitaliser le système de gestion des stocks de la CAIMA, (xi) Digitaliser le système commun de gestion des stocks de semences de l'Union Nationale des Producteurs Semenciers du Burkina (UNPSB) et de l'Association Nationale des Entreprises Semencières du Burkina (ANESB).

II.2.4. Composante 4 : Coordination et gestion du projet.

La composante 4 traitera les aspects suivants : (i) Acquérir des biens et services (véhicules, matériels informatiques, carburant, assurances), (ii) assurer le fonctionnement courant de l'UGP, (iii) Réaliser les études de sauvegarde environnementale et sociale (PGP et MGP), (iv) Mettre en œuvre le PGP et le MGP, (v) signer et mettre en œuvre une convention avec l'ANEVE pour la surveillance environnementale du projet (CPE), (vi) signer et mettre une convention avec chacune des 13 directions régionales en charge de l'agriculture pour le suivi-supervision, l'appui-conseil et le suivi évaluation de l'appui aux producteurs (Volet 3: suivi-évaluation des activités), (vii) Assurer la gestion du personnel du projet (salaires, indemnités, assurances), (viii) Assurer la tenue des comités de pilotage du projet, (ix) Assurer le suivi externe du projet par la tutelle technique et financière, (x) Elaborer un manuel de procédures administrative, financière et comptable, (xi) Elaborer un manuel de suivi évaluation du projet, (xii) Réaliser l'audit annuel des comptes du projet, (xiii) Réaliser l'audit annuel des acquisitions du projet, (xiv) Réaliser l'audit annuel environnemental et social du projet (audit annuel de performance E&S), (xv) Renforcer les capacités des membres de l'UGP et des services techniques sur la gestion et la mise en œuvre des projets d'acquisition, d'approvisionnement et de distribution en intrants, (xvi) Renforcer les capacités des cadres de la DGESS sur des thématiques liées à la formulation des projets d'urgence, xvii) Assurer la communication pour une bonne visibilité des actions du projet.

OBJECTIFS

L'objectif Global de cette étude consiste à élaborer et mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes et de recours qui se veut transparent, participatif, pratique et efficace permettant ainsi aux parties affectées par le projet d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte dans le cadre de la mise en œuvre des activités du PURPA-BF.

Spécifiquement, il s'agit de :

- créer et diffuser un cadre approprié pour permettre aux communautés locales d'exprimer leurs plaintes ;

- instaurer et entretenir un dialogue permanent entre les différentes parties prenantes (y compris les communautés bénéficiaires) sur la gestion du projet et les attentes réciproques des uns vis à vis des autres ;
- faire un diagnostic des pratiques locales existantes en matière de prévention et de gestion des conflits et en définissant les possibilité de contribution de ces organisations ;
- aider à identifier rapidement les problèmes avant qu'ils ne dégénèrent en conflit ou plainte ;
- promouvoir et protéger les droits des parties prenantes à faire connaître leurs préoccupations et à déposer leurs plaintes ;
- prévenir les incidents et abus de tout genre au sein des communautés bénéficiaires et préserver la dignité des personnes affectées par le PURPA-BF en assurant leur prise en charge rapide, impartiale et confidentielle ;
- permettre aux communautés de négocier et d'influencer les décisions qui pourraient les affecter ;
- établir la confiance réciproque entre les communautés locales et les autres parties prenantes du PURPA_BF par une gestion efficace des plaintes ;
- définir la structuration du MGP en tenant compte de son opérationnalisation au regard de la durée du projet ;
- définir clairement le processus d'opérationnalisation du MGP et les paliers de règlement des plaintes ;
- définir la composition de chaque Comité de Gestion des Plaintes (COGEP), les rôles et responsabilités de chaque membre en tenant compte du secteur d'activité ;
- définir les différents types de plaintes éligibles dans le cadre du projet ;
- définir le cadre de gestion confidentielle des plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris les Exploitation et Abus Sexuel et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS) ;
- favoriser un bon fonctionnement et une accessibilité facile des COGEP pour la gestion des plaintes ;
- favoriser l'instauration d'un bon cadre au sein des localités concernées pour la mise en place des différentes comités de gestion des plainte ;
- proposer des fiches formelles de gestion des plaintes et un registre à mettre à la disposition des directions régionale ;
- définir le budget de mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes.

III RESULTATS ATTENDUS

De manière spécifique, les résultats attendus sont :

- un cadre approprié pour permettre aux communautés locales d'exprimer leurs plaintes est créé et diffusé ;
- un dialogue permanent entre les différentes parties prenantes (y compris les communautés bénéficiaires) sur la gestion du projet et les attentes réciproques des uns vis à vis des autres est instauré et entretenu ;
- les problèmes liés à la mise en œuvre des activités du PURPA-BF sont rapidement identifiés avant qu'ils ne dégénèrent en conflit ou plainte ;

- les préoccupations et les droits des parties prenantes à déposer leurs plaintes sont pris en compte et protégés ;
- les incidents et abus de tout genre au sein des communautés bénéficiaires sont prévenus ;
- la dignité des personnes affectées par le PURPA-BF est assurée de façon impartiale et confidentielle ;
- les décisions qui pourraient affectées les communautés ont été revues ;
- la confiance réciproque entre les communautés locales et les autres parties prenantes du PURPA-BF est établie par une gestion efficace des plaintes ;
- Un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement effectif des plaintes est conçu ;
- la structuration du MGP est défini ;
- le processus d'opérationnalisation du MGP et les paliers de règlement des plaintes sont défini ;
- la composition des Comités de Gestion des Plaintes (COGEP), les rôles et responsabilités de chaque membre sont définis ;
- les différents types de plaintes éligibles dans le cadre du projet sont définis ;
- définir le cadre de gestion confidentielle des plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris les Exploitation et Abus Sexuel et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS) ;
- le cadre de gestion confidentielle des plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris les Exploitation et Abus Sexuel et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS) est défini ;
- un bon fonctionnement et une accessibilité facile des COGEP pour la gestion des plaintes sont favorisés ;
- un bon cadre de mise en place des COGEP est favorisé au sein des localités concernées ;
- des fiches formelles de gestion des plaintes et un registre sont conçus ;
- le budget de mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes est défini.

MANDAT DU CONSULTANT

Le consultant aura à proposer un manuel qui décrira toutes les étapes. A cet effet, il sera chargé de :

- organiser une réunion d'ouverture avec l'UGP ;
- déterminer et convenir, avec l'UGP, de la portée, de la méthodologie et de l'ensemble des critères spécifiques à l'élaboration du manuel sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PURPA-BF ;
- examiner les exigences du système de Sauvegarde Intégré de la BAD, y compris le changement climatique et le genre ;
- examiner les textes législatifs et réglementaires ainsi que la procédure nationale applicable en matière de Gestion des conflits ;
- analyser les systèmes administratifs et traditionnels/coutumiers de gestion des litiges existants dans la zone d'intervention du PURPA-BF;
- déterminer les Principes fondamentaux du MGP basés sur : l'équité ; l'objectivité et l'indépendance ; la simplicité et accessibilité ; l'efficacité ; la rapidité et proportionnalité ; la justice, la confidentialité, l'impartialité, la transparence, la réactivité, la participation et l'inclusion sociale ;
- mettre en place un dispositif permettant d'analyser et d'examiner les données sur les griefs, les tendances et les problèmes systémiques à inclure dans le rapportage régulier sur le PURPA-BF;

- décrire les étapes du processus de Gestion des Plaintes ainsi que le dispositif d’information, de formation continue et d’apprentissage des populations bénéficiaires;
- identifier les types de plaintes et les moyens de dépôt/réception dans le cadre des activités du PURPA-BF;
- identifier les organes de gestion du Mécanisme de Gestion des Plaintes par niveau de traitement des plaintes (délais, méthodes d’enregistrement) et Composition ainsi que le mode opératoire ;
- mettre en place un dispositif permettant aux personnes concernées de disposer des moyens de déposer une plainte ou de résoudre tout différend qui pourrait survenir au cours de la mise en œuvre du projet ;
- proposer un Plan d’action pour l’implémentation et le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes dans la zone d’intervention du PURPA-BF;
- évaluer les moyens humains, matériels (équipements et les outils) et financiers pour la mise en place des organes et/ou structures de gestion du Mécanisme de Gestion des Plaintes et pour son fonctionnement ;
- identifier les indicateurs de suivi et mettre en place un système de suivi-évaluation et de contrôle du traitement effectif du Mécanisme de Gestion des Plaintes ;
- évaluer le budget de mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes ;
- consulter les différents acteurs dans les différentes régions accessibles du pays ;
- promouvoir une gestion locale et consensuelle des conflits qui pourraient naître de la mise en œuvre des activités du PURPA-BF tout en optimisant la satisfaction des communautés locales ;
- assurer que les plaintes portant sur les Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris les Exploitation et Abus Sexuel et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS), puissent être traitées de manière confidentielle, sur la base d’une approche centrée sur les survivants(es) ;
- veiller à ce que des mesures de réparation appropriées et mutuellement acceptables soient identifiées et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants ;
- proposer des options concrètes en termes d’émissions, de qualification et de traitement des plaintes y inclus les délais de traitement et les différents niveaux, méthode d’enregistrement, plan de formation, équipements et outils nécessaires, méthode/plan et fréquence de distribution de l’information aux populations et personnel dédié;

PROFIL DU CONSULTANT INDIVIDUEL

Le consultant individuel qui sera sélectionné devra avoir le profil suivant :

- Être titulaire au moins d’un BAC+5 en sciences sociales, genre, environnement, développement durable ou domaine équivalent ;
- Justifier d’une expérience avérée d’au moins dix (10) ans d’expérience professionnelle dans le domaine des sauvegardes environnementales et sociales ;
- Avoir réalisé au moins trois (03) missions d’élaboration des instruments de sauvegardes environnementales et sociales de projets financés par les Banques multilatérales de développement (Banque africaine de développement, Banque mondiale, Banque islamique de développement) ;
- Avoir réalisé au moins une (01) mission d’élaboration d’un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans le cadre de projets financés par les Banques multilatérales de développement (Banque africaine de développement, Banque mondiale, Banque islamique de développement) ;

- Avoir une bonne connaissance du Système de sauvegarde intégré (SSI) de la Banque Africaine de Développement ou des politiques opérationnelles de sauvegardes environnementale et sociale de la Banque mondiale ;
- Avoir une bonne connaissance du processus de règlement des conflits en vigueur au Burkina Faso ou dans les pays de la sous-région en matière de sauvegarde environnementale et sociale ;
- Avoir une connaissance pratique du français (à l'écrit et à l'oral).

LIEU ET DUREE

L'étude sera réalisée dans un délai de trente (30) jours. Dans son offre, le consultant établira un calendrier prévisionnel de la mission à réaliser. Le consultant pourra aménager sa période de consultation de la manière suivante :

- Une période de **quinze (15) jours** pour les missions de terrain et la conduite d'entretiens avec les différentes parties prenantes, au terme de laquelle un aide-mémoire devra être remis.
- Une période de **dix (10) jours** pour la rédaction du rapport provisoire. Le Consultant pourra proposer un délai plus court dans sa méthodologie.
- Un atelier de restitution/validation **d'un (1) jour** sera organisé par l'UGP en collaboration avec les parties prenantes à Ouagadougou. Le consultant doit tenir compte dans son offre pour sa disponibilité.

Le rapport définitif sera transmis dans un délai de **quatre (4) jours** à compter de la date de réception par le consultant. A l'achèvement des prestations, la version provisoire du manuel devra être soumise au client pour revue et commentaires. Cette version revue et commentée devra faire l'objet de validation en atelier d'une journée avec les parties prenantes du projet avant la soumission de la version finale et devra être transmise, en 3 exemplaires et en version électronique, après prise en compte des observations de toutes les parties prenantes du projet. Après réception des commentaires, le Consultant produira la version définitive des rapports finaux, en cinq (05) exemplaires. L'animation de l'atelier sera assurée par le Consultant. Un rapport final en cinq (05) exemplaires, cinq (5) jours après la tenue de l'atelier. Le rapport sera également fourni en version électronique.

Livrables

Le principal produit livrable de cet exercice sera le rapport du Mécanisme de Gestion des Plaintes. Ce rapport doit fournir des informations qui permettront à l'UGP et à la BAD de mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes et de recours qui se veut transparent, participatif, pratique et efficace permettant ainsi aux parties affectées par le projet d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte dans le cadre de la mise en œuvre des activités du PURPA-BF.

Le rapport de Mécanisme de Gestion des Plaintes comprendra toutes les informations nécessaires à la prise de décision sur l'information technique et sera limité à l'essentiel et décrite de façon à faciliter la compréhension des non-spécialistes. Ce rapport contiendra les points suivants :

- Définition de concepts usuels

- Introduction
- Principes fondamentaux du système de gestion des plaintes
- Description du projet
- Bénéficiaires directs du projet
- Les indicateurs de mesure d'efficacité
- Méthodologie
- Objectifs du système de gestion des plaintes
- Composantes du système de gestion des plaintes
- Principes fondamentaux du MGP
- Types de plaintes : Préoccupations, plaintes et réclamations, etc.
- Définition des parties prenantes du système de gestion des plaintes
- Définition des risques associés à la mise en œuvre du projet (plaintes ordinaires, exploitation et abus sexuel et le harcèlement sexuel (EAS/HS), Viol, Violence sexuelle et faveurs sexuelles, Violence contre les enfants, agression physique, privation de ressources, etc.)
- Procédure de gestion des plaintes ordinaires
- Procédures de gestion des plaintes sensibles
- Dispositif de référencement des survivantes VBG/EAS/HS/VCE
- Mise en œuvre et suivi des mesures convenues
- Clôture de la plainte et archivage
- Suivi des griefs et reportage
- Suivi de l'efficacité du MGP
- Mesures de renforcement des capacités
- Conclusion.

Propriétés des documents et produits

Tous les rapports, études ou autres produits sous forme de graphiques ou autres, que le contractuel prépare pour le compte du client au titre du présent contrat deviennent et demeurent la propriété du PURPA-BF. Le contractuel peut conserver un exemplaire desdits documents.

Pendant la durée du Contrat, le Co-contractant ne divulguera aucune information exclusive ou confidentielle concernant les Services, les affaires ou les activités du PURPA-BF sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de celui-ci.

Appui à fournir par le PURPA-BF

L'appui du PURPA-BF pour la réussite de la mission du consultant se résume comme suit :

- cadrage de la mission, assurance qualité de la prestation ;
- organisation des concertations pour la planification des actions et la restitution des résultats de l'étude ;
- tout (e) autre document ou information dont il dispose pour permettre au consultant d'assurer une exécution satisfaisante de sa mission.
- La coordination adéquate à cette mission.

