

MINISTERE DE L'AGRICULTURE,  
DES RESSOURCES ANIMALES ET HALIEUTIQUES

-----  
SECRETARIAT GENERAL  
-----

PROGRAMME BUDGETAIRE 082 « PRODUCTIONS  
ANIMALES »  
-----

PROJET DE DEVELOPPEMENT DES CHAINES DE VALEUR  
INTEGREGES DE L'ELEVAGE AU BURKINA FASO  
(PDCVIE-BF)



BURKINA FASO  
La Patrie ou la Mort, nous  
Vaincrons  
-----

## MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET DE DEVELOPPEMENT DES CHAINES DE VALEUR INTEGREGES DE L'ELEVAGE AU BURKINA FASO (PDCVIE-BF)

Septembre 2025

## TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux .....	iv
Liste des figures.....	iv
Sigles et abréviations.....	v
Définition de concepts usuels.....	vii
<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>I. Présentation et dispositif de mise en œuvre du PDCVIE-BF .....</b>	<b>2</b>
1.1. Présentation du PDCVIE-BF.....	2
1.1.1. Objectifs du PDCVIE-BF .....	2
1.1.2. Principaux résultats attendus .....	2
1.1.3. Composantes et catégorie environnementale et sociale du projet .....	2
1.1.4. Zone d'intervention et bénéficiaires .....	3
1.1.4.1. Zone d'intervention .....	3
1.1.4.2. Bénéficiaires.....	3
1.2. Dispositif institutionnel et organisationnel de mise en œuvre du PDCVIE-BF.....	4
1.2.1. Ancrage institutionnel.....	4
1.2.2. Organe d'orientation et de pilotage du Projet.....	4
1.2.3. Unité de gestion du projet (UGP) .....	5
<b>II. Contexte et justification de la mise en place du MGP .....</b>	<b>5</b>
2.1. Objectif de la mise en place du MGP .....	5
2.2. Principes fondamentaux du MGP .....	7
2.3. Communication, participation et vulgarisation du MGP.....	9
<b>III. Méthodologie d'élaboration du MGP .....</b>	<b>10</b>
<b>IV. Exigences du Système de sauvegardes intégré (SSI) de la BAD.....</b>	<b>10</b>
<b>V. Portée du MGP .....</b>	<b>11</b>
5.1. Causes des plaintes .....	11
5.2. Typologie des plaintes.....	11
5.2.1. Plaintes non sensibles .....	11
5.2.2. Plaintes sensibles .....	13
5.3. Validité d'une plainte .....	13
5.4. Usagers du mécanisme/qualité du plaignant .....	13
5.5. Champs d'application et exclusion.....	14
5.6. Modes de règlements .....	14
5.7. Prévention des plaintes et conflits .....	14
5.8. Avantages et contraintes du MGP dans l'atteinte des objectifs du PDCVIE-BF.....	14
<b>VI. Composition et fonctionnement du MGP .....</b>	<b>16</b>
6.1. Mécanisme de gestion des plaintes non sensibles .....	16

6.1.1.	Composition des instances de gestion des plaintes non sensibles et leurs rôles .....	16
6.1.1.1.	Niveau village (CVGP) .....	16
6.1.1.2.	Niveau communal (CCGP) .....	17
6.1.1.3.	Cellule de l'UGP/PDCVIE-BF .....	18
6.1.1.4.	Tribunal de grande instance (TGI) .....	19
6.1.2.	Procédures de gestion des plaintes non sensibles .....	20
6.1.2.1.	Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes et doléances .....	20
6.1.2.2.	Etape 2 : Tri et classification des plaintes .....	21
6.1.2.3.	Etape 3 : Vérification, retour au requérant et actions.....	21
6.1.2.4.	Etape 4 : Suivi et évaluation/reporting.....	22
6.1.2.5.	Etapes 5 : Clôture de la plainte .....	23
6.1.2.6.	Etape 6 : Archivage .....	23
6.2.	Mécanisme de gestion des plaintes sensibles .....	24
6.2.1.	Gestion des plaintes EAS/HS/VCE .....	24
6.2.1.1.	Dispositif de référencement ou de prise en charge des survivants (es).....	24
6.2.1.2.	Mécanisme de signalement, de dénonciation et d'orientation des cas de survivants (es) de VBG.....	26
6.2.1.3.	Procédure de gestion des plaintes EAS/HS/VCE.....	27
6.2.1.4.	Enregistrement des plaintes EAS/HS/VCE.....	27
6.2.1.5.	Traitement des plaintes EAS/HS/VCE.....	28
6.2.1.6.	Recours judiciaire.....	29
6.2.1.7.	Clôture et archivage de la plainte .....	29
6.2.2.	Gestion des plaintes sensibles liées aux aspects fiduciaires, de gouvernance et de transparence.....	30
<b>VII.</b>	<b>Dispositif de reporting et de suivi .....</b>	<b>31</b>
<b>VIII.</b>	<b>Archivage et retour d'information .....</b>	<b>32</b>
<b>IX.</b>	<b>Plan d'action et coûts de mise en œuvre du MGP .....</b>	<b>33</b>
<b>X.</b>	<b>Risques liés à la mise en œuvre du MGP .....</b>	<b>39</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>41</b>	
<b>Références bibliographiques .....</b>	<b>42</b>	
<b>Annexes.....</b>	<b>A</b>	
Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP .....	A	
Annexe 2 : Indicateurs de gestion des plaintes VBG .....		
Annexe 3 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes.....	A	
Annexe 3a : Registre des plaintes non sensibles .....	A	
Annexe 3b : Registre de réception de plaintes liées aux EAS/HS .....	B	
Annexe 4 : Procès-verbal de mise en place des comités de gestion des plaintes .....	E	
Annexe 5 : Fiche de suivi-évaluation semestrielle de la gestion des plaintes .....	F	
Annexe 6 : Procès-verbal de de conciliation .....	G	

Annexe 7 : Fiche de suivi des plaintes .....	H
Annexe 8 : Modèle lettre d'accusé de réception des plaintes.....	I
Annexe 9 : Fiche de notification des plaintes non recevables.....	J
Annexe 10 : Fiche de résolution des plaintes non sensibles.....	K
Annexe 11 : Exemplaire de fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte) .....	L
Annexe 12 : Formulaire de consentement .....	N
Annexe 13 : Fiche de synthèse mensuelle du traitement des plaintes au niveau de chaque comité .....	Q

### **Liste des tableaux**

Tableau 1: Principes fondamentaux du MGP .....	7
Tableau 2: Plan d'action du MGP .....	34
Tableau 3: Gestion des risques liés à la mise œuvre du MGP .....	39

### **Liste des figures**

Figure 1 : Zone d'intervention du PDCVIE-BF .....	3
Figure 2: Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles .....	24
Figure 3: Organigramme des procédures de gestion des plaintes sensibles .....	30

## Sigles et abréviations

ANO	: Avis de Non Objection
ARO/ANEVE	: Antenne régionale de l'Ouest de l'Agence nationale des évaluations environnementales
ASCE-LC	: Autorité Supérieure de Contrôle d'Etat et de Lutte contre la Corruption
BAD	: Banque Africaine de Développement
BE	: Bordereau d'Envoi
CCGP	: Comité Communal de Gestion des Plaintes
CES	: Cadre Environnemental et Social
CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CHR	: Centre Hospitalier Régional
CHUR	: Centre Hospitalier Universitaire Régional
CM	: Centre Médical
CMA	: Centre Médical avec Antenne Chirurgicale
CSPS	: Centre de Santé et de Promotion Sociale
CVD	: Conseil Villageois de Développement
COVED	: Comité de Veille et de Développement
CVGP	: Comité Villageois de Gestion des Plaintes
DGPA	: Direction Générale des Productions Animales
EAS	: Exploitation et Abus Sexuel
E&S	: Environnemental et Social
EIES	: Etude d'Impact Environnemental et Social
ESHS	: Environnement, Santé, Hygiène et Sécurité
ESSG	: Expert en sauvegarde sociale et genre
FAO	: Food and Agriculture Organization
FCFA	: Franc des Colonies Françaises d'Afrique
FIDA	: Fonds International de Développement Agricole
HS	: Harcèlement Sexuel
IASC	: Inter-Agency Standing Committee
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MARAH	: Ministère de l'Agriculture, des Ressources Animales et Halieutiques
MEF	: Ministère de l'Economie et des Finances
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MGPT	: Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs
NES	: Norme Environnementale et Sociale
NIES	: Notice d'Impact Environnemental et Social
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OSC	: Organisation de la Société Civile
PAP	: Personne Affectée par le Projet
PAR	: Plan d'Actions de Réinstallation
PDCVIE-BF	: Projet de Développement des Chaînes de Valeur Intégrées de l'Elevage au Burkina Faso
PDI	: Personnes Déplacées Internes

PDS	: Président de la Délégation Spéciale
PIMSAR	: Projet de développement Intégré des chaînes de valeur Mais, Soja, volaille, et poisson de Résilience
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGES-C	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale de Chantier
PHSS	: Plan d'Hygiène, Santé et Sécurité au travail
PME	: Petite et Moyenne Entreprise
PMI	: Petite et Moyenne Industrie
PPTV	: Plateforme de Production et de Transformation de Viande
PV	: Procès-Verbal
RAF	: Responsable Administratif et Financier
SMS	: Short Message System
SO	: Sauvegarde opérationnelle
SPM	: Spécialiste en passation de marchés
SSI	: Système de Sauvegardes Intégré
TDR	: Termes de référence
TGI	: Tribunal de Grande Instance
UATE	: Unité d'Appui Technique d'Elevage
UC	: Unité de Compte
UGP	: Unité de gestion du Projet
UNFPA	: United Nations Population Fund
UNICEF	: United Nations Children's Fund
VBG	: Violences Basées sur le Genre
VCE	: Violence Contre les Enfants
ZATE	: Zone d'Appui Technique en Elevage
ZIP	: Zone d'Intervention du Projet

## Définition de concepts usuels

### Abus sexuel :

On entend par « abus sexuel » toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel (*UNFPA, 2019. Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4*).

### Approche centrée sur les survivants-es :

C'est une approche qui place les droits, les souhaits, les besoins, la sécurité, la dignité et le bien-être des victimes et des survivant-e-s au centre de toutes les mesures de prévention et d'intervention concernant l'Exploitation et les abus sexuels (EAS) et le Harcèlement sexuel (HS) (*Directives IASC en vue d'interventions contre la violence basée sur le sexe dans les situations de crise humanitaire, annexe 4, 2005, page 326*).

### Conflits :

Dans le cadre du présent Mécanisme de gestion des plaintes (MGP), sont considérés comme conflits, les divergences de points de vue, découlant des logiques et enjeux entre les différents acteurs affectés lors de l'expropriation et/ou de la réinstallation. Il s'agit des situations dans lesquelles deux (02) 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 (02) cas, le Projet doit disposer des mécanismes de médiation sociale et de prévention des conflits.

Le conflit peut être défini comme une situation dans laquelle des personnes, des équipes, des services ou des organisations s'opposent. Il se manifeste lorsqu'un individu ou un groupe risque de perdre quelque chose ou se voit empêché de réaliser un gain ou d'atteindre son objectif (*Bergeron, 2001*).

### Consentement :

Le consentement est l'expression de l'accord de l'individu, principalement après mûre réflexion. Par « consentement éclairé », on entend que l'individu comprend les conséquences de sa décision qu'il accepte librement, sans contraintes. L'absence de consentement éclairé est un élément fondamental de la VBG. Il ne peut y avoir de consentement lorsqu'il y a usage de la force (violence physique, contrainte, etc.), (*UNFPA, 2019. Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, annexe 9, A44*).

### Exploitation sexuelle :

L'expression « exploitation sexuelle » désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. Certains types de « prostitution forcée » peuvent également entrer dans cette catégorie (*UNFPA, 2019. Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4*).

### Grief :

C'est le motif d'une plainte. Ce terme désigne des doléances, des reproches que l'on a envers un tiers (personnes, une structure, un organisme, etc.). Le grief découle de l'interprétation, l'application, l'administration ou une prétendue violation d'une convention collective ou d'une loi, norme ou procédure. Il constitue une plainte formelle

déposée auprès d'une autorité *MGP du projet REWARD, validé par la BAD en juillet 2024*).

Le grief est défini par le Larousse comme un « préjudice subi donnant droit d'agir en justice ».

#### **Harcèlement sexuel :**

L'expression « Harcèlement sexuel » désigne toutes avances sexuelles importunes, demandes de faveurs sexuelles et tout comportement verbal ou physique de nature sexuelle (*Comité permanent inter-organisations, 2015. Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire : réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement*).

#### **Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) :**

C'est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte, en temps utile, de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au Projet et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liés au Projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties étant touchées ou qui perçoivent qu'elles ont été touchées négativement par les interventions du Projet, de soumettre des plaintes et de recevoir des résolutions qui permettront de corriger les impacts négatifs ou les problèmes ayant résulté des interventions du projet à un stade précoce. (*CES de la Banque mondiale, 2016. NES 10, version numérique, page 8, note d'orientation 26.1*).

#### **Parties prenantes :**

Le terme " parties prenantes " désigne les individus ou les groupes qui sont affectés ou à risque d'être affectés par l'opération, directement ou indirectement, (parties affectées par le projet) ; et/ou peuvent avoir un intérêt dans l'opération/le projet (autres parties concernées) (*Système de sauvegardes intégré (SSI) de la Banque africaine de développement (BAD), 2023. Sauvegarde opérationnelle (SO) 10*).

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

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

#### **Personne affectée par le projet (PAP) :**

Il s'agit de toute personne physique ou morale, exposée de manière temporaire ou permanente, aux risques ou impacts induits par le Projet mais aussi toute personne qui, à cause d'une acquisition de terres pour l'exécution du projet, perd, en totalité ou en partie, de manière permanente ou temporaire, un titre, un droit, ou un intérêt sur (a)

de(s) maison(s), des terre(s) ou d'autres types de biens ; (b) des cultures ou des arbres ; ou (c) voit son revenu affecté (*MGP du projet REWARD, validé par la BAD en juillet 2024*).

### **Personnes vulnérables :**

Le terme « personnes vulnérables » fait référence à ceux qui sont plus susceptibles d'être affectés négativement par les impacts du projet et/ou plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Ces personnes ou groupes sont également plus susceptibles d'être exclus ou incapables de participer pleinement au processus de consultation général et, à ce titre, peuvent avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance spécifique (*SSI de la BAD, 2023. SO1 et SO7*).

L'expression « personnes défavorisées ou vulnérables » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un Projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière (*CES de la Banque mondiale, 2016. Page 19, note de bas de page 28*).

### **Plaignant(e) :**

Un (e) plaignant(e) est un individu ou groupe d'individus 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 (*MGP du projet REWARD, validé par la BAD en juillet 2024*).

### **Plainte :**

C'est un préjudice spécifique rapporté par toute personne ayant été affectée de façon négative par l'action d'une organisation ou qui estime qu'une organisation a échoué à remplir un engagement (*Catholic Relief Services, 2021. Guide du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponses*)

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du Projet tels que, les demandes d'information, les doléances, les préoccupations concernant les démarches administratives et la mise en œuvre des activités du Projet, les plaintes pour non-respect des lois et règlementations, la qualité et l'accès aux services et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale.

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

### **Réclamation :**

Il s'agit d'une expression de mécontentement ou d'insatisfaction émanant de quiconque estimant que le projet a failli à ses obligations d'honorer un engagement déclaré ou de quiconque qui a été lésé par la compensation ou d'autres actions effectuées par le projet en question. Cette action réclamée de manière plus ou moins

explicite peut être une réparation de préjudice subi et/ou une action correctrice (*MGP du projet REWARD, validé par la BAD en juillet 2024*).

En d'autres termes, la réclamation signifie l'action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire connaître l'existence d'un droit (*Le Grand Robert de la langue française*).

#### **Requête :**

C'est un besoin d'information, un souhait, une appréhension ou une préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte (*MGP PAES, validé par la Banque mondiale en Août 2019*).

#### **Source de conflits :**

Il s'agit ici des facteurs endogènes ou exogènes au projet susceptibles d'enclencher ou d'alimenter un conflit. On peut citer entre autres : 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, à l'attribution des bourses, etc. *MGP du projet REWARD, validé par la BAD en juillet 2024*.

#### **Travailleur contractuel :**

Un « travailleur contractuel » est un travailleur employé ou recruté par un tiers pour effectuer des travaux ou fournir des services se rapportant aux fonctions essentielles du projet, lorsque ce tiers exerce un contrôle sur la nature des tâches, les conditions de travail et le traitement du travailleur du projet. La note n°4 définit les « fonctions essentielles ». Dans ces circonstances, la relation de travail existe entre le tiers et le travailleur du projet, même lorsque le travailleur du projet exerce en permanence des activités du projet (*CES de la Banque mondiale, 2016*).

#### **Travailleur direct :**

Un « travailleur direct » est un travailleur avec lequel l'Emprunteur a signé directement un contrat de travail et sur lequel il exerce un contrôle spécifique, notamment sur la nature des tâches qu'il effectue, ses conditions de travail et son traitement. Le travailleur est employé ou recruté par l'Emprunteur, rémunéré par l'Emprunteur et agit sur les instructions et sous le contrôle quotidien de l'Emprunteur (*CES de la Banque mondiale, 2016*).

#### **Violences basées sur le genre :**

La violence basée sur le genre résulte d'un acte ou d'une pratique exercée en fonction du sexe ou du rôle social d'une personne, entraînant souffrance ou préjudice physique, sexuel, psychologique ou économique. Elle se manifeste par un contrôle et une domination de force, principalement de l'homme sur la femme, dus au rapport de force inégal entre les sexes. La violence basée sur le genre se traduit en plusieurs formes dont : la violence conjugale ; la violence sexuelle ; les pratiques traditionnelles néfastes (mutilations génitales féminines, meurtres liés à la dot, mariages d'enfant...) ; le féminicide ; le harcèlement sexuel dont les attaques verbales, physiques, psychologiques et sexuelles ; la prostitution et le trafic sexuel où les femmes et les filles sont attirées, généralement, par de fausses promesses d'emploi ; la violence

sexuelle lors des conflits et après les conflits incluant le viol, l'enlèvement, les grossesses forcées et parfois la réduction en esclavage de populations civiles féminines ; les abus à l'encontre des enfants qui peuvent être physiques, sexuels, psychologiques et /ou inclure la privation des ressources et des droits comme l'éducation ou les soins ; les maladies sexuellement transmissibles (MST) et le VIH/SIDA, quand les rapports de force inégaux entre les hommes et les femmes, notamment dans le cadre du mariage, permettent difficilement aux femmes d'exiger des rapports sexuels protégés, les mettant en danger de contracter ces maladies, ou quand les demandes des femmes pour des rapports protégés peuvent entraîner des violences (*Inter Press Service, 2009. Violences basées sur le genre : un manuel à l'intention des journalistes, page 10*).

### **Violences contre les enfants :**

La violence contre les enfants désigne tout acte délibéré, non désiré et non essentiel, ou la menace d'un tel acte, visant un ou plusieurs enfants et entraînant ou risquant fortement d'entraîner la mort, des blessures ou d'autres formes de souffrance physique ou psychologique. (Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), 2023. Classification internationale de la violence contre les enfants).

## **Introduction**

Dans le but d'améliorer durablement la productivité et la compétitivité des productions animales au Burkina Faso, la Banque Africaine de Développement (BAD) a décidé de financer le Projet de développement des chaînes de valeur intégrées de l'élevage au Burkina Faso (PDCVIE-BF) du programme budgétaire 082 « productions animales ».

L'objectif de développement de ce Projet est de contribuer à la valorisation des productions animales à travers le développement et l'intégration des chaînes de valeurs des produits carnés.

Les principaux résultats attendus du projet sont : (i) réalisation d'une plateforme fonctionnelle de production et de transformation de viande aux normes à Bobo-Dioulasso ; (ii) augmentation d'environ 15% de la productivité du cheptel ciblé ; (iii) augmentation de la quantité de viande transformée aux normes de 21 400 tonnes ; (iv) financement de 750 sous projets au profit des acteurs des chaînes de valeur ciblés ; (v) création de 4 000 emplois directs.

Outre les dispositions réglementaires nationales régissant les projets et programmes de développement initiés par le Gouvernement Burkinabè, les opérations et les projets financés par la Banque africaine de développement (BAD) sont soumis aux exigences environnementales et sociales contenues dans le Système de sauvegardes intégré (SSI) de cette institution.

Dans le cadre spécifique du PDCVIE-BF, le Gouvernement du Burkina Faso s'est engagé à mettre en place et à opérationnaliser un Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du Projet, conformément à l'accord de financement.

En effet, ce MGP s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales. Il répond aux exigences des Sauvegardes opérationnelles (SO) 1 et 10 du SSI du Groupe de la BAD pour régler en temps opportun les plaintes et réclamations qui seraient exprimées par les parties prenantes.

Le MGP du Projet est élaboré pour offrir un cadre accessible et participatif aux parties prenantes du Projet, surtout les bénéficiaires du projet, pour le traitement de leurs plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions.

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

La mise en place et l'opérationnalisation du MGP est assurée par les équipes techniques, notamment l'Expert en sauvegarde sociale et genre (ESSG) et l'Expert en sauvegarde environnementale (ESE), sous la supervision du Coordonnateur du PDCVIE-BF.

## **I.Présentation et dispositif de mise en œuvre du PDCVIE-BF**

### **1.1. Présentation du PDCVIE-BF**

#### **1.1.1. Objectifs du PDCVIE-BF**

L'objectif de développement du PDCVIE-BF est de valoriser les productions animales à travers le développement et l'intégration des chaînes de valeurs des produits carnés.

Il s'agit de façon spécifique :

- améliorer durablement la productivité et la production du cheptel ciblé (bovins, petits ruminants, porcins, volaille) ;
- renforcer la résilience des agro-pasteurs et des systèmes agropastoraux au changement climatique ;
- promouvoir la transformation aux normes des produits animaux et améliorer leur accès aux marchés nationaux et régionaux.

#### **1.1.2. Principaux résultats attendus**

La mise en œuvre du Projet permettra d'atteindre les résultats majeurs suivants :

- la réalisation d'une plateforme fonctionnelle de production et de transformation de viande aux normes à Bobo-Dioulasso ;
- l'augmentation d'environ 15% de la productivité du cheptel ciblé ;
- l'augmentation de la quantité de viande transformée aux normes de 21 400 tonnes ;
- le financement de 750 sous projets au profit des acteurs des chaînes de valeur ciblées ;
- la création de 4 000 emplois directs.

#### **1.1.3. Composantes et catégorie environnementale et sociale du projet**

Le PDCVIE-BF comprend trois composantes : (i) augmentation de la productivité et de la production du cheptel ciblé, (ii) promotion de la transformation aux normes des produits carnés ciblés et de leur accès aux marchés et (iii) coordination et gestion du projet.

#### **Composante 1 : Augmentation de la productivité et de la production du cheptel ciblé**

L'objectif de cette composante est de contribuer à l'accroissement de la productivité et de la production des chaînes de valeur ciblées par des investissements conséquents et un meilleur accès aux services, aux équipements et intrants adaptés. Cette composante sera mise en œuvre à travers trois sous composantes : (i) valorisation du potentiel génétique des races locales ; (ii) amélioration de l'alimentation et de la santé animale et (iii) professionnalisation des acteurs des chaînes de valeur ciblées.

#### **Composante 2 : Promotion de la transformation aux normes des produits carnés ciblés et de leur accès aux marchés**

L'objectif de cette composante est d'augmenter la quantité de viande transformée aux normes internationales. Elle sera mise en œuvre à travers les sous-composantes suivantes : (i) construction d'une Plateforme de production et de transformation de viande<sup>1</sup> (PPTV) à Bobo-Dioulasso ; (ii) promotion de la sécurité sanitaire et de la

---

<sup>1</sup> Ruminants, volaille et porc

démarche qualité des viandes ; (iii) amélioration de l'accès aux marchés et aux financements.

### Composante 3 : Coordination et gestion du Projet

La composante 3, dédiée à la coordination du Projet, est articulée autour des sous composantes : (i) gestion du projet et (ii) suivi environnemental et social.

Le PDCVIE-BF est classé en catégorie E&S 1 suivant le Système de sauvegardes intégré (SSI) de la Banque.

#### 1.1.4. Zone d'intervention et bénéficiaires

##### 1.1.4.1. Zone d'intervention

Prévu une durée de mise en œuvre de soixante (60) mois (01/05/2024 au 30/04/2029), le PDCVIE-BF couvre quatre (04) régions administratives que sont : la Boucle du Mouhoun, les Cascades, les Hauts-Bassins et le Sud-Ouest (confère figure ci-dessous). Mais, consécutivement à la nouvelle réorganisation du territoire national, la Zone d'intervention du projet (ZIP) couvre désormais cinq (05) régions administratives que sont : le Bankui (une partie de l'ex Boucle du Mouhoun), le Djörô (ex Sud-Ouest), le Guiriko (ex Hauts-Bassins), le Sourou (une partie de l'ex Boucle du Mouhoun) et les Tannounyan (ex Cascades).

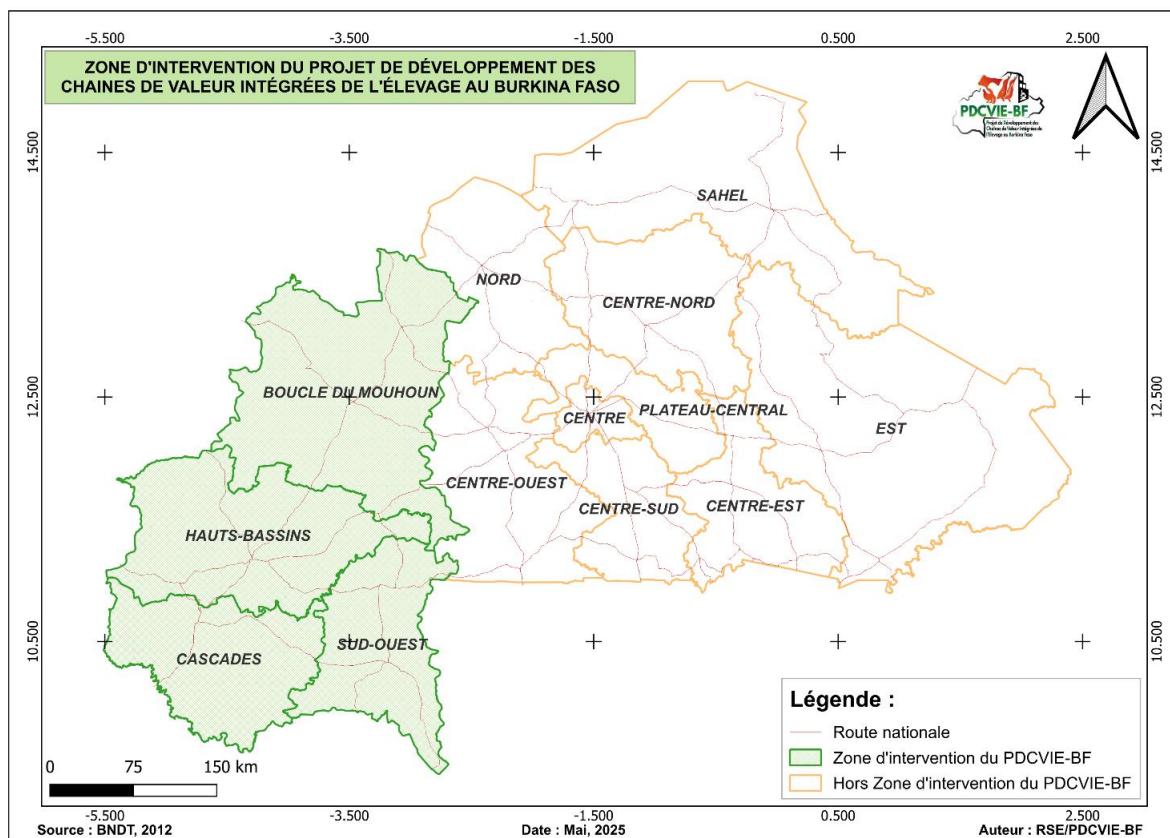


Figure 1 : Zone d'intervention du PDCVIE-BF

##### 1.1.4.2. Bénéficiaires

Les principaux bénéficiaires de la mise en œuvre du Projet sont (i) les éleveurs du cheptel ciblé par le Projet, (ii) les chevillards regroupant les bouchers grossistes, (iii)

les fermiers, (iv) les organisations professionnelles d'élevage, (v) les Petites et moyennes entreprises et les Petites et moyennes industries (PME/PMI) du secteur de l'élevage, de la transformation, et de la distribution, (vi) et les services publics en charge de l'élevage.

Le nombre de bénéficiaires directs du projet est d'environ 30 000 éleveurs et 750 agro-entrepreneurs repartis dans les régions/provinces à fort potentiels ciblés. Cela inclut des femmes, des jeunes et des Personnes déplacées internes (PDI).

En outre, le PDCVIE-BF créera environ 4 000 emplois directs et améliorera les conditions de vie de 210 000 bénéficiaires indirects.

Le projet contribuera également à renforcer les capacités techniques des services centraux et déconcentrés du MARAH.

## **1.2. Dispositif institutionnel et organisationnel de mise en œuvre du PDCVIE-BF**

Le Projet est organisé et géré à travers un dispositif institutionnel, un organe d'orientation et de pilotage et une Unité de gestion du projet (UGP).

### **1.2.1. Ancrage institutionnel**

La tutelle technique du PDCVIE-BF est assurée par le Ministère de l'agriculture, des ressources animales et halieutiques (MARAH). A ce titre, le MARAH définit l'environnement institutionnel du Projet et veille à l'efficience de sa mise en œuvre. Le Projet est rattaché au programme budgétaire 082 « Productivité et compétitivité des productions animales ». Quant à la tutelle financière, elle est assurée par le Ministère de l'économie et des finances (MEF) qui veille à la mobilisation et à l'utilisation efficiente des ressources financières.

### **1.2.2. Organe d'orientation et de pilotage du Projet**

L'organe d'orientation et de pilotage du Projet est son comité de pilotage créé par arrêté N°2025-018/MARAH/CAB du 30 janvier 2025 portant création, attributions, composition et fonctionnement du comité de pilotage du PDCVIE-BF. Il a pour principales missions de :

- examiner et adopter les programmes d'activités annuels, les budgets et les plans de passation des marchés ;
- examiner et adopter les différents rapports d'évaluation du Projet ;
- veiller à la cohérence des activités avec les objectifs du Projet ;
- examiner et adopter les rapports d'activités et financiers périodiques ;
- veiller à la mise en œuvre de toute recommandation formulée à l'endroit du Projet ;
- formuler des recommandations à l'attention de l'UGP et des différents partenaires intervenant dans l'exécution du Projet ;
- approuver les états financiers du Projet ;
- approuver le rapport d'inventaire des biens du Projet.

### **1.2.3. Unité de gestion du projet (UGP)**

La mise en œuvre du Projet est assurée par une Unité de gestion du projet (UGP) créée par arrêté conjoint N°2024-124/MARAH/MEFP du 18 juin 2024 portant création, classification, administration, gestion et fonctionnement du Projet de développement des chaînes de valeur intégrées de l'élevage au Burkina Faso (PDCVIE-BF). Cette UGP est placée sous la tutelle technique du MARAH. Conformément au décret n°2021-1383/PRES/PM/MEFP du 31 décembre 2021 portant réglementation générale des projets et programmes de développement exécutés au Burkina Faso, le PDCVIE-BF est rattaché au Programme budgétaire 082 « Productions animales ».

L'UGP est basée à Bobo Dioulasso. Sa mission est d'assurer la mise en œuvre opérationnelle de toutes les composantes du Projet et de préparer des rapports périodiques sur l'état d'avancement du Projet.

## **II. Contexte et justification de la mise en place du MGP**

Les activités du Projet sont susceptibles d'engendrer des impacts potentiels négatifs sur le milieu environnemental et social. De même, des risques de Violences basées sur le Genre (VBG), notamment l'Exploitation et abus sexuels (EAS) et Harcèlement sexuel (HS), restriction d'accès aux ressources, opportunités et de services qui pourraient être générés par les activités du projet.

Au regard de la nature et de l'ampleur des activités à mener, des potentiels risques et impacts, auxquelles s'ajoutent la multiplicité des acteurs avec des intérêts parfois divergents, des plaintes, conflits sociaux, et autres griefs pourraient survenir dans la mise en œuvre du Projet, d'où la nécessité de mettre en place un Mécanisme de gestion des plaintes (MGP).

A travers ce MGP, le PDCVIE-BF pourra recevoir, enregistrer, et traiter en temps opportun les plaintes et les préoccupations qui pourraient subvenir dans la mise en œuvre globale de ses activités afin de contribuer à l'adhésion des parties prenantes au projet.

Le MGP servira de guide pour la prévention et la gestion des plaintes et permettra aux différentes parties prenantes d'exprimer leurs griefs éventuels et de dénoncer tout acte d'abus et/ou de violation de droits. En définitive, il s'agit d'établir et de veiller à l'application des procédures de gestion des plaintes efficaces et accessibles.

Le MGP du PDCVIE-BF s'inscrit dans une perspective de redevabilité et d'utilisation des informations tirées des plaintes traitées, pour orienter et améliorer les relations avec les parties prenantes, ainsi que la mise en œuvre des activités du Projet.

### **2.1. Objectif de la mise en place du MGP**

Le MGP du PDCVIE-BF se veut être un système permettant de recueillir, de traiter et régler les préoccupations et plaintes des parties prenantes et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les interventions du Projet.

A cet effet, la finalité du MGP est de renforcer la transparence, la redevabilité et l'appropriation des activités du Projet par les bénéficiaires. Ainsi, l'objectif général de MGP est de fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au Projet, et

d'identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

Spécifiquement, le MGP vise à :

- prendre en compte les préoccupations et frustrations des bénéficiaires formulées sous forme de plaintes pertinentes et intégrer les résolutions y afférentes dans les interventions du Projet ;
- créer et renforcer la transparence et la confiance entre les différents acteurs engagés dans le Projet (UGP, bénéficiaires, et acteurs intermédiaires) à travers l'information du public sur les activités à réaliser dans le cadre du Projet ;
- s'assurer que les plaintes liées aux EAS/HS puissent être recueillies et gérées sur la base d'une approche centrée sur les survivants(es) ;
- promouvoir la transparence et la redevabilité dans les interventions du Projet ;
- prévenir la fraude et la corruption ;
- encourager l'implication des bénéficiaires dans la gestion quotidienne du Projet ;
- faciliter l'implication de tous les différents acteurs (et spécialement les bénéficiaires) dans l'exécution du Projet ;
- anticiper, identifier et trouver des solutions aux problèmes avant de les voir empirer et avoir un impact dommageable sur la réalisation des objectifs du Projet.
- mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs griefs par rapport aux engagements du PDCVIE ;
- s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées ;
- anticiper la survenance des conflits en traitant promptement et de façon systématique les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables ;
- améliorer le dialogue entre les acteurs aux différents niveaux et établir une relation transparente et de respect mutuel avec les parties prenantes ;
- promouvoir la transparence, la redevabilité et la confiance pour atténuer les risques éventuels liés à l'action du projet ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes formulées ;
- prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG) ainsi que de l'exploitation et des abus sexuels et le harcèlement sexuel, au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- identifier le dispositif de suivi-évaluation du MGP.

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.

## 2.2. Principes fondamentaux du MGP

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

**Tableau 1:** Principes fondamentaux du MGP

Principes	Mesures d'applications	Indicateurs
<b>Participation et inclusion sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes.</li> <li>• Intégrer pleinement le MGP aux activités du Projet.</li> <li>• 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.</li> <li>• Consulter spécifiquement les femmes et les filles (en petits groupes séparés et animés par une femme) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux EAS/HS.</li> </ul>	% des populations et autorités locales impliquées dans l'ensemble du processus
<b>Sécurité/confidentialité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire.</li> <li>• Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles (EAS/HS).</li> <li>• Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles.</li> </ul>	Nombre de plaintes liés aux représailles suite aux dénonciations
<b>Présentation de toutes les options aux plaignants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	% des parties prenantes qui connaissent toutes les options de plaintes
<b>Mise en contexte et pertinence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes.</li> </ul>	% des parties prenantes locales qui se retrouve dans le MGP
<b>Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières, ...</li> <li>• Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte.</li> <li>• Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes.</li> <li>• Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.</li> </ul>	Nombre de sessions d'information/sensibilisation sur le MGP Nombre de canaux utilisés pour le dépôt des plaintes Proportion de plaintes soumises par les groupes défavorisés ou vulnérables

<b>Impartialité /objectivité/ Neutralité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes.</li> <li>Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée.</li> </ul>	% des membres de l'équipe de gestion des plaintes récusé Nombre de recours contre les décisions du comité de gestion des plaintes
<b>Transparence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informier clairement les parties prenantes de la démarche à suivre et des différentes procédures pour la résolution des plaintes enregistrées.</li> <li>Communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser plusieurs canaux (radio, télé, réseaux sociaux, etc.) pour passer l'information au plus grand nombre.</li> <li>Informier les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement.</li> </ul>	Nombre de sessions d'information/sensibilisation sur le MGP Nombre de canaux utilisés pour la diffusion du MGP % des parties prenantes connaissant le MGP et la majorité des options qui leurs sont offertes % des parties concernées informées de l'évolution du traitement des plaintes les impliquant
<b>Prévisibilité/ Rapidité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réagir promptement à tous les plaignants.</li> <li>Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape.</li> <li>Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes.</li> </ul>	% de plaintes traitées dans les délais
<b>Simplicité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes.</li> </ul>	% des parties prenantes maîtrisant le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes
<b>Rétroactivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant.</li> </ul>	% des parties prenantes satisfaites de la communication autour de la gestion des plaintes les concernant
<b>Approche centrée sur les survivants et survivantes d'EAS/HS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toute action de réponse et de prévention concernant les cas d'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 restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.</li> </ul>	% des plaintes de VBG reçues référées vers les services de prise en charge dans les délais impartis.
<b>Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt</b>	<b>Considérations concernant les enfants :</b> Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si	% des plaintes liées aux enfants traitées dans les délais impartis

<b>supérieur de l'enfant</b>	une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.	
------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### **2.3. Communication, participation et vulgarisation du MGP**

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 et à la mise en œuvre des sous-projets.

Pour ce faire, une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera vulgarisé au sein du Projet et par la suite, diffusé à l'endroit de toutes les parties prenantes. En effet, la diffusion du mécanisme ciblera toutes les parties prenantes (autorités administratives, collectivités territoriales, PAP, communautés locales, bénéficiaires directs et indirects etc.). Ce, à travers : (i) la tenue de sessions d'information et de sensibilisation des parties prenantes au niveau de Zone d'intervention du projet (ZIP), (ii) la diffusion du MGP sur le site web et la page Facebook du MARAH et du projet, au niveau des radios communautaires sans barrières linguistiques (français et langues locales des zones concernées), (iii) les affichages sur les sites d'implantation des sous-projet , (iv) l'impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le MGP au niveau des localités concernées et sur le site web du projet,(v) et d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés.

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

Le Projet utilisera les canaux suivants aux fins de permettre à tous les acteurs, y compris les travailleurs, et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin :

- Au niveau de l'UGP/PDCVIE-BF, on utilisera des brochures, des affiches, des dépliants, des kadapaks, des kakémonos, des réunions d'explication comme support de communication, les médias audiovisuels et la presse en ligne.
- Au niveau communal et au niveau village, des campagnes d'explication et de sensibilisation dans les langues nationales seront privilégiées (radios locales, crieurs publics, théâtres forum, consultations, plateformes numériques (Facebook), sites web du ministère, etc.).

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

Des canaux de communication seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme. C'est à la lumière de ces principes d'accessibilité que le mode de dépôt des plaintes sera diversifié.

Les coordonnées (noms et prénom (s), fonction, numéro téléphone) des membres des Comités de gestion des plaintes seront communiquées aux populations. Des campagnes de vulgarisation du MGP seront organisées pour informer les parties prenantes qu'elles peuvent déposer des plaintes de manière anonyme, surtout pour les plaintes liées aux VBG/EAS/HS/VCE, et que ces plaintes seront traitées selon l'approche centrée sur les survivant-e-s et en toute confidentialité.

### **III. Méthodologie d'élaboration du MGP**

La méthodologie a consisté en une revue d'un draft de MGP préalablement préparé par l'UGP/PDCVIE-BF. Cette revue a été faite lors des ateliers régionaux à travers une approche participative permettant de recueillir les contributions de l'ensemble des acteurs clés et de finaliser le document.

Pendant les ateliers, la méthodologie de travail a consisté à faire des exposés, de travaux de groupe, suivis d'échanges en plénière.

Les documents de base pour le travail sont :

- le draft du MGP proposé par l'UGP/PDCVIE-BF ;
- le rapport d'évaluation du PDCVIE-BF ;
- tout autre document pertinent.

Les ateliers de consultation des parties prenantes ont eu lieu du 11 au 22 août 2025 à Gaoua, Banfora, Dédougou et Bobo-Dioulasso. Ils ont connu la participation de quarante-neuf (49) personnes, dont trois (03) femmes, provenant des services techniques déconcentrés de l'Etat, des structures centrales des départements ministériels en lien avec les activités du Projet, des services techniques communaux, des experts en sauvegardes sociales de projets sous tutelle technique du MARAH et financés par la BAD et la Banque mondiale et des organisations de la société civile.

A la suite de ces ateliers, le MGP a été d'abord repassé en revue par l'UGP, puis transmis à la BAD pour sa revue qualité et approbation.

### **IV. Exigences du Système de sauvegardes intégré (SSI) de la BAD**

Dans sa quête pour atteindre son objectif principal d'aider 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. Elle consacre ainsi la sauvegarde environnementale et sociale opérationnelle SO10 à l'Engagement des parties prenantes et diffusion d'information.

La SO10 fournit aux parties prenantes du projet des moyens accessibles et inclusifs pour apporter leur contribution, soulever des problèmes, des questions, des propositions, des préoccupations et des griefs, et permettre aux Emprunteurs de répondre à ces griefs et de les gérer à travers un mécanisme de gestion des plaintes. Le mécanisme de gestion des plaintes, au sens de la SO10, stipule 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. A 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.

## V. Portée du MGP

### 5.1. Causes des plaintes

Les principales activités sources d'impacts sont la mise en place des travaux de construction ou de réhabilitation des infrastructures, de génie civil et autres prestations.

En particulier, les plaintes ou conflits peuvent découler :

- du paiement des compensations des bénéficiaires ;
- du désaccord sur l'évaluation d'un site ou d'un autre bien ;
- des divergences dans l'acquisition et l'occupation des terres ;
- du renforcement des capacités des parties prenantes ;
- de la prestation de consultants et des entrepreneurs ;
- de la prestation d'une Organisation non gouvernementale (ONG) ;
- des actes d'Exploitation, Abus et Harcèlement sexuels et de Violence contre les enfants (VCE) ;
- d'un déficit d'information sur les activités du Projet ;
- de l'identification des sites des sous-projets ;
- des conflits sur la propriété d'un bien ou sur le titre de succession, à l'issue d'un divorce ou de conflits entre héritiers ;
- du désaccord sur des limites des sites devant abriter les sous-projets ;
- des atteintes à une activité commerciale d'un riverain ;
- des nuisances et perturbations permanentes des riverains par les travaux ;
- de la gestion des accidents et incidents sur les chantiers ;
- etc.

Ces plaintes ou conflits qui peuvent affecter la réussite des travaux, doivent être gérés et maîtrisés dans un souci de préserver la cohésion sociale et une mise en œuvre réussie du Projet.

### 5.2. Typologie des plaintes

Les types de plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes du Projet et des sous-projets. A ce titre, selon leur nature, une typologie non exhaustive des plaintes a été dressée dans la mise en œuvre des activités du PDCVIE-BF. Il s'agit des plaintes dites non sensibles et des plaintes dites sensibles.

#### 5.2.1. Plaintes non sensibles

Les plaintes non sensibles sont regroupées en trois (03) types selon leur objet :

##### ➤ Type 1 : demande d'informations ou doléances

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

➤ **Type 2 : Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du Projet**

Ces plaintes peuvent porter sur les éléments suivants.

Les plaintes relatives à la réinstallation des Personnes affectées par le projet (PAP) qui peuvent provenir :

- du non-respect des mesures convenues dans le PAR ;
- des longs délais dans le paiement des compensations ;
- de la destruction de biens sans compensation préalable ;
- de l'exclusion de certaines personnes des bénéfices du Projet ;
- de la non prise en compte des mesures de mitigation des impacts négatifs du Projet ;
- de la non compréhension/acceptation des critères d'éligibilité par les populations riveraines ;
- des erreurs/désaccords dans l'identification des PAP ;
- des désaccords sur l'évaluation des biens et le montant des compensations ;
- des problèmes familiaux ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la compensation d'un bien donné ; ceci serait pertinent seulement quand cela ne nécessite pas l'intervention d'autres instances de l'État;
- des conflits entre PAP et populations hôtes le cas échéant ;
- du désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation ; caractéristiques de la parcelle de réinstallation, etc.) ;
- des expropriations sans dédommagement ;
- de l'exclusion des personnes vulnérables.

Les plaintes relatives à la mise en œuvre des Plans de gestion environnementale et sociale (PGES) qui peuvent provenir :

- de l'obstruction des pistes de bétail par les entreprises ;
- de l'accaparement de ressources devant être mises à la disposition des populations (bois de défriche, eaux) par les entreprises ;
- de l'étendue et la durée des travaux excédant les délais prévus avec pour conséquences la perturbation des activités socio-économiques et la perturbation de la circulation ;
- des dommages matériels (impacts sur des biens privés) ;
- de l'augmentation des risques d'accidents du fait de la circulation des engins de chantier et impliquant des hommes ou des animaux ;
- des nuisances de toutes sortes et pollutions ;
- du non-respect des mesures convenues dans les Plans de gestion environnementale et sociale (PGES), les PGES-Chantier (PGES-C) et les PHSS (Plan d'hygiène, santé et sécurité au travail (PHSS)) ;
- du non recrutement de la main d'œuvre locale.

➤ **Type 3 : Plaintes liées aux travaux et prestations**

Il s'agit entre autres des plaintes liées aux aspects suivants :

- le choix et la sélection de prestataires ;
- le processus de sélection des bénéficiaires de financement et du traitement administratif des dossiers ;

- les activités d'exécution des sous-projets, bénéficiaires de financement ;
- la qualité des services fournis aux clients, le paiement des contrats formels ;
- la gestion ou le comportement des travailleurs des entreprises, des sous-traitants, etc. ;
- les actions des entreprises en charge des travaux en rapport avec les communautés riveraines ;
- des dommages matériels sur les biens et les personnes (travailleurs et populations locales) occasionnés durant les travaux (les cas d'incidents et accidents touchant les hommes et les animaux)).

### **5.2.2. Plaintes sensibles**

Les plaintes sensibles sont de deux (02) types qui sont :

➤ **Type 1 : Plaintes liées aux aspects fiduciaires, de gouvernance et de transparence**

Il s'agit spécifiquement des cas suivants :

- corruption ;
- concussion ;
- conflits d'intérêt ;
- népotisme ;
- vols, détournements ;
- fraude.

➤ **Type 2 : Plaintes liées aux VBG/EAS/HS/VCE ou tout autre abus ou violation de droits**

Il s'agit notamment :

- des cas d'exploitations d'abus sexuels, de harcèlements sexuels également sur les enfants
- des cas de traite des personnes ;
- des violations des us et coutumes dans la zone d'intervention du Projet, y compris des profanations des sites sacrés.

### **5.3. Validité d'une plainte**

Pour être valide et acceptée, toute plainte doit se rapporter aux engagements pris par le PDCVIE-BF dans le cadre de ses activités ou des questions qui relèvent de son champ opérationnel. Il revient aux instances de gestion des plaintes d'effectuer les vérifications sur la base d'éléments pertinents (champ d'application et exclusion) permettant d'établir le lien éventuel de la plainte avec le Projet.

### **5.4. Usagers du mécanisme/qualité du plaignant**

Les personnes susceptibles d'exprimer des griefs ou réclamations dans le cadre de l'exécution du PDCVIE-BF sont les personnes morales ou physiques ayant connaissance d'un abus ou s'estimant lésées dans le cadre de la mise en œuvre des activités du Projet.

## **5.5. Champs d'application et exclusion**

Le présent MGP concerne l'ensemble des activités du Projet. Il couvre d'une part toutes formes de griefs et plaintes des parties prenantes visées dans la SO 10 liées au Projet, et d'autre part, les plaintes liées à la gestion de la main d'œuvre et aux conditions de travail.

Les plaintes peuvent être directement ou indirectement liées au Projet. Elles peuvent toucher soit les activités du Projet proprement dites, soit les différents acteurs de mise en œuvre du Projet, incluant les contractuels ou prestataires engagés dans le cadre du Projet et exécutant des activités du Projet.

## **5.6. Modes de règlements**

La médiation et le règlement à l'amiable doivent être privilégiés pour les plaintes non sensibles, notamment à travers les comités de gestion des plaintes qui seront mises en place dans le cadre du présent MGP. Toutefois, la voie judiciaire peut être utilisée par le plaignant après avoir épuisé toutes les voies de recours prévues par le présent MGP. **En ce qui concerne les plaintes sensibles, notamment les EAS/HS, aucun règlement à l'amiable n'est possible**, mais leur traitement doit prendre en compte le consentement des survivants (es).

## **5.7. Prévention des plaintes et conflits**

Il est judicieux d'anticiper sur les risques de conflits en traitant les situations qui peuvent occasionner des plaintes, de manière pro-active. Ainsi, la diffusion de l'information, l'établissement d'une communication efficace et permanente permettront de clarifier certaines situations, et de minimiser les risques de plaintes dues à une mauvaise interprétation des informations reçues.

Il est aussi nécessaire d'anticiper avec l'identification des conflits potentiels pouvant apparaître suite aux activités du Projet et de mettre en œuvre les mesures d'atténuation assez précocement, en utilisant une approche participative qui intègre toutes les catégories sociales potentiellement intéressées. C'est en ce sens qu'il est particulièrement important de veiller à l'information et au processus de participation de toute la communauté, et plus particulièrement des personnes affectées par le Projet et les groupes vulnérables pour prévenir les situations de conflits. Toutes les informations relatives à la mise en œuvre du Projet ainsi que les aspects liés au processus de réinstallation, devront être diffusées depuis les phases préliminaires et consolidées lors de la phase de réalisation des activités.

## **5.8. Avantages et contraintes du MGP dans l'atteinte des objectifs du PDCVIE-BF**

### **5.8.1. Avantages**

Les avantages du MGP dans l'atteinte des objectifs du PDCVIE-BF comprennent :

- l'identification et le traitement rapide des problèmes avant qu'ils ne dégénèrent ou n'atteignent un niveau difficilement gérable ;
- la limitation de tous les impacts négatifs éventuels liés à l'action du Projet et l'application des mesures correctives ou préventives appropriées ;
- la création d'un environnement confiant sensible au genre et exempt d'abus de toute nature ;

- l'assurance de la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements et des stratégies prévus dans le cadre du Projet ;
- la gestion rationnelle des risques environnementaux et sociaux ;
- la rectification des erreurs non intentionnelles provoquées lors de la mise en œuvre des activités du Projet ;
- l'établissement d'une relation de confiance entre les parties prenantes par la résolution des plaintes et ainsi renforcer la crédibilité et la réputation du Projet, du MARAH et de la BAD ;
- la reconnaissance de la dignité et des droits des bénéficiaires du Projet, notamment, leurs droits de pouvoir exprimer librement leurs opinions et préoccupations ;
- l'amélioration de l'impact et de l'efficacité du Projet. Ceci signifie par exemple l'identification et la gestion rapide de problèmes ou risques ;
- la prise en compte les frustrations des bénéficiaires formulées sous forme de plaintes pertinentes et intégrer les résolutions y afférentes dans la conduite du Projet ;
- la création et le renforcement de la confiance entre les différents acteurs engagés dans un Projet (Unité de Gestion du Projet, bénéficiaires, et acteurs intermédiaires) à travers l'information du public sur les activités à réaliser dans le cadre du Projet ;
- la prévention de la fraude et de la corruption ;
- la promotion de la transparence, de la redevabilité, de la probité, de l'intégrité et de la responsabilité des membres de l'UGP ;
- la facilitation et l'encouragement de l'implication de toutes les différents acteurs (et spécialement les bénéficiaires) dans l'exécution du Projet ;
- l'anticipation, l'identification et la résolution des problèmes avant de les voir empirer et avoir un impact dommageable sur la réalisation des objectifs du Projet ;
- le renforcement du partenariat avec les parties prenantes par la promotion de l'équité et la transparence dans la gestion environnementale du Projet ;
- l'encouragement de l'expression des plaintes honnêtes pour en tirer des leçons à capitaliser pour les interventions en cours et à venir ;
- la mise à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du Projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements pris dans le cadre du Projet ;
- l'identification, la proposition et la mise en œuvre de solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes.

### **5.8.2. Contraintes**

Dans la mise en oeuvre du PDCVIE-BF, les différentes contraintes éventuelles sont entre autres :

- l'ampleur géographique des interventions du Projet, dans cinq (05) régions administratives du pays.
- la capacité de gestion des plaintes au niveau local par les comités locaux de gestion des plaintes.
- le retard dans l'enregistrement et la gestion des plaintes à travers les comités locaux de gestion des plaintes.

## **VI. Composition et fonctionnement du MGP**

### **6.1. Mécanisme de gestion des plaintes non sensibles**

#### **6.1.1. Composition des instances de gestion des plaintes non sensibles et leurs rôles**

Dans le but de favoriser le règlement endogène et efficient des éventuelles plaintes et conflits, des instances de gestion des plaintes seront mises en place à l'échelle du village, de la commune et de l'UGP/PDCVIE-BF. La composition de ces instances doit être en nombre impair afin de faciliter les prises de décisions.

Ainsi, le MGP doit s'appuyer sur un organigramme à trois (03) niveaux comme suit :

**Niveau 1** : Comité villageois de gestion des plaintes (CVGP) ;

**Niveau 2** : Comité communal de gestion des plaintes (CCGP) ;

**Niveau 3** : Cellule de l'Unité de gestion du PDCVIE-BF (UGP/PDCVIE-BF).

##### **6.1.1.1. Niveau village (CVGP)**

Un Comité villageois de gestion des plaintes (CVGP) doit être mis en place, dans chaque village touché par le PDCVIE-BF, pour la gestion des plaintes qui surviendraient dans la mise en œuvre de ses activités. Ces instances doivent être accessibles à toutes les couches et catégories sociales, et leur composition doit prendre en compte le genre. De même, la mise en place de ces instances doit se faire de manière participative, et se baser sur les mécanismes endogènes de gestion des plaintes, auxquels les populations font recours en cas de problème. Cela permet aux parties prenantes d'y accéder facilement et d'assurer la recherche de solutions efficientes et durables.

Le CVGP se compose de sept (07) personnes :

- du Président du Conseil villageois de développement (CVD) ou du Comité de veille et de développement (COVED) qui préside le comité au niveau du village ;
- d'un(e) (01) représentant (e) de l'Unité d'appui technique de l'élevage (UATE) (rapporteur) ;
- d'une (01) représentante des organisations féminines du secteur de l'élevage ;
- d'un (01) représentant des autorités coutumières ;
- deux (02) représentants des bénéficiaires du Projet dont une femme ;
- d'un (e) représentant (e) des Personnes affectées par le projet, s'il y a lieu.

Une personne ressource, dont la participation est jugée utile, pourrait en cas de besoin, être associée à la gestion de la plainte en fonction de sa spécificité. La personne ressource peut donner des avis, mais ne dispose pas de pouvoir de décision dans le comité.

Cette composition du comité vise à utiliser les canaux traditionnels de gestion des plaintes liées aux activités du Projet.

Le CVGP est la première instance de gestion des plaintes dans le cadre du PDCVIE-BF. Ainsi, toute personne qui estime avoir été omise ou lésée dans le cadre du Projet, peut saisir le CVGP, à travers le/la représentant (e) de l'UATE, qui entreprend toutes les démarches nécessaires en vue d'un règlement à l'amiable. Si la plainte est fondée,

les dispositions sont prises pour la résolution de la plainte. En revanche, si la plainte est jugée irrecevable, et les arguments présentés par le comité sont acceptés par le plaignant, la plainte est éteinte à ce niveau. En cas de désaccord, la plainte est référée au deuxième niveau. Dans tous les cas, un Procès-verbal (PV) est produit et signé des deux parties, dont une copie est transmise au Président du CCGP, une au PDCVIE-BF et une autre copie remise au plaignant.

Le délai de règlement des plaintes au niveau village ne doit pas excéder sept (07) jours à compter de la date de réception.

Le comité villageois doit être mis en place par un arrêté du Président de la délégation spéciale (PDS) ou du Maire de la commune territorialement compétente.

Le CVGP a pour rôle de :

- recevoir les plaintes et les enregistrer ;
- rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;
- traiter les plaintes en favorisant le règlement à l'amiable, à l'exception de celles liées aux VBG ;
- proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;
- rédiger les réponses destinées aux plaignants (es) ;
- transmettre les plaintes non résolues au Comité communal de gestion des plaintes (CCGP).

#### **6.1.1.2. Niveau communal (CCGP)**

Le Comité communal de gestion des plaintes (CCGP) regroupe les acteurs suivants au nombre de neuf (09) :

- le PDS/Maire qui en assure la présidence, ou son représentant ;
- un/une (01) représentant/e du service de la Zone d'appui technique en élevage (ZATE), rapporteur ;
- un/une (01) représentant(e) du service social communal ;
- un/une (01) représentant(e) de la Coordination communale des femmes ;
- deux (02) représentants des faîtières des acteurs du secteur de l'élevage, dont une femme ;
- un/une (01) représentant(e) de la Coordination communale des associations de la veille citoyenne (CCAVC) ;
- un (01) représentant des autorités coutumières ;
- d'un (e) représentant (e) des Personnes affectées par le projet, s'il y a lieu.

Une personne ressource (les Points focaux du Projet et toute autre personne dont la participation est jugée utile), pourrait en cas de besoin, être associée à la gestion de la plainte en fonction de sa spécificité pour donner des avis, mais ne dispose pas de pouvoir de décision dans le comité.

Le comité communal dispose d'un délai maximum de sept (07) jours ouvrables à compter de la date de réception du PV du Comité villageois, pour diligenter un règlement avec le plaignant. Ainsi, le comité communal examine les plaintes et les PV des comités villageois, puis entend le plaignant ou son représentant avant de se prononcer sur la suite à y donner. Après vérification des informations motivant la

réclamation, le comité se prononce et dresse un PV dont une copie est remise au plaignant, et une autre, transmise au CRGP et à l'UGP.

En cas d'accord, les mesures convenues sont mises en œuvre et la plainte est clôturée. Au cas échéant, le/la plaignant(e) peut se référer à la cellule de l'UGP/PDCVIE-BF.

A l'instar du comité villageois, le comité communal doit être mis en place par un arrêté du PDS ou du Maire de la commune territorialement compétente.

Le CCGP a pour rôle de :

- recevoir les plaintes et les enregistrer ;
- rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;
- traiter les plaintes en favorisant le règlement à l'amiable, à l'exception de celles liées aux VBG ;
- proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;
- rédiger les réponses destinées aux plaignants (es) ;
- recevoir et traiter les plaintes non résolues par le CVGP ;
- transmettre les plaintes non résolues à la Cellule de l'UGP.

Le/la plaignant (e) peut directement saisir le CCGP s'il le souhaite. La saisine du CCGP se fait à travers le/la représentant (e) du ZATE qui est le rapporteur de ce comité. Les canaux de saisine sont ceux décrits à l'étape 1 des procédures de gestion des plaintes non sensibles.

#### **6.1.1.3. Cellule de l'UGP/PDCVIE-BF**

La Cellule de l'UGP/PDCVIE-BF, 3<sup>ème</sup> niveau de gestion des plaintes, peut également être saisie directement pour des cas de plaintes déposées par un requérant ou un tiers (parent, proche, autorités locales ; associations de défense des droits humains, etc.). Dans son rôle de coordination de l'ensemble du Projet, cette cellule devra exécuter les tâches suivantes :

- assurer que le mécanisme de gestion des plaintes soit fonctionnel ;
- suivre et documenter les plaintes et litiges (rapports mensuels) et procéder à l'archivage physique et électronique des plaintes ;
- procéder en cas de besoin à la saisine des tribunaux et suivre les décisions de justice ainsi que leur exécution.

La cellule de l'UGP/PDCVIE-BF est composé de cinq (05) personnes dont :

- le Coordonnateur qui en assure la présidence ;
- l'Expert en sauvegarde sociale et genre qui assure le rapportage ;
- l'Expert en sauvegarde environnementale ;
- le Responsable de la gestion administrative et financière ;
- le Spécialiste en passation des marchés.

Une personne ressource, dont la participation est jugée utile, pourrait en cas de besoin, être associée à la gestion de la plainte en fonction de sa spécificité pour donner des avis, mais ne dispose pas de pouvoir de décision dans le comité.

La cellule de l'UGP/PDCVIE-BF doit être mise en place par une note de service du Coordonnateur du PDCVIE-BF. Elle a pour rôle d'enregistrer et d'aider à traiter les plaintes. Elle prend les dispositions pour référer la plainte au niveau adéquat pour sa gestion, et ne doit pas décider de sa gestion de manière unilatérale. La cellule de l'UGP/PDCVIE-BF dispose d'un délai maximum de dix (10) jours ouvrables pour faire un retour au plaignant.

La cellule de l'UGP a pour rôle de :

- assurer la diffusion du MGP ;
- opérationnaliser le MGP ;
- examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;
- traiter les plaintes en favorisant le règlement à l'amiable, à l'exception de celles liées aux VBG ;
- proposer des réponses et des mesures de résolution des plaintes ;
- recevoir et traiter les plaintes non résolues par le CCGP ;
- suivre et superviser la mise en œuvre du MGP

L'ensemble des comités de gestion des plaintes, dans l'exercice de leurs tâches quotidiennes, travailleront avec les documents suivants (Cf. annexes) :

- le règlement intérieur pour le fonctionnement des comités ;
- le manuel des procédures de gestion des plaintes ;
- le modèle de lettre d'accusé de réception des plaintes ;
- le registre de réception des plaintes non sensibles ;
- le registre de réception des plaintes sensibles ;
- la fiche de notification des plaintes non recevables ;
- la fiche de résolution des plaintes non sensibles ;
- le modèle de procès-verbal de gestion des plaintes ;
- la fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS/VCE ;
- la fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS/VCE ;
- le formulaire de consentement ;
- la fiche de suivi des plaintes non sensibles ;
- la fiche de synthèse mensuelle du traitement des plaintes au niveau de chaque comité.

#### **6.1.1.4. Tribunal de grande instance (TGI)**

Si toutes les tentatives de résolution d'une plainte à l'amiable ne trouvent pas l'assentiment du plaignant, ce dernier peut recourir au traitement judiciaire. La législation burkinabè rend compétent le Tribunal de grande instance (TGI) pour le règlement des litiges lorsque les antagonistes sont des particuliers. Lorsque le recours est dirigé contre un acte administratif, la compétence est reconnue au juge administratif.

Toutes les dispositions doivent être prises pour favoriser le règlement à l'amiable des plaintes (à l'exception des plaintes relatives aux EAS/HS/VCE) à travers le mécanisme mis en place à cet effet.

Toutefois, les plaignants sont libres d'entamer la procédure judiciaire s'ils le souhaitent. Ainsi, les plaignants doivent être informés de leur liberté d'avoir recours à la justice, et des implications du recours à la voie judiciaire.

### **6.1.2. Procédures de gestion des plaintes non sensibles**

La gestion des plaintes non sensibles se décline en six (06) étapes de la réception de la plainte à l'archivage. Les six (06) étapes sont :

- la réception et l'enregistrement des plaintes et doléances ;
- le tri et la classification des plaintes ;
- la vérification, le retour au requérant et actions ;
- le suivi et évaluation/reporting ;
- la clôture de la plainte ;
- l'archivage.

#### **6.1.2.1. Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes et doléances**

Le Projet mettra à la disposition des usagers plusieurs canaux et différents formats pour la soumission de plaintes. Ainsi, chaque usager utilisera le canal ou le format qui lui convient, de façon nominative ou anonyme.

Par respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, pour le dépôt des plaintes, différents points de recueil seront utilisés, notamment au niveau des Délégations spéciales communales/Mairie, des Directions régionales en charge des ressources animales, des Directions régionales en charge de l'environnement et de l'UGP, où des boîtes à plaintes seront disposées.

Les canaux de réception des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel et sécuritaire des différentes localités d'intervention du Projet.

La réception des plaintes peut se faire entre autres :

- par saisine des différents Comités de gestion des plaintes par voie orale ou par écrite aux niveaux villageois, communal et de l'UGP/PDCVIE-BF ;
- par courrier formel transmis ;
- par courrier électronique transmis ;
- par remplissage de la fiche de plainte ;
- par envoi d'un texto ou SMS (short message system) ;
- par plainte orale par échanges face à face ;
- par appel téléphonique ;
- par contact via le canal WhatsApp ou l'adresse e-mail du Projet.

#### **N.B. :**

- les plaintes peuvent être enregistrées par auto-saisine (cas des mouvements d'humeur liés à certaines activités du Projet).
- le plan de communication sur le MGP informera les communautés bénéficiaires sur les différents canaux, avec une attention particulière portée à la communication des bénéficiaires femmes et des employées et travailleuses associées au Projet.

Un registre sera mis à la disposition des comités à tous les niveaux, afin d'assurer la traçabilité dans la gestion des différentes plaintes. Un formulaire d'enregistrement de plainte sera rempli pour chaque plainte ainsi qu'un accusé de réception et un formulaire de clôture, et seront conservées avec tous les autres documents qui seront produits dans le cadre de la gestion des plaintes.

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans le registre disponible au niveau des différents comités. Un accusé de réception est remis au plaignant dès réception de la plainte ou dans un délai de 48 h après le dépôt de la plainte.

#### **6.1.2.2. Etape 2 : Tri et classification des plaintes**

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte par le comité concerné, en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible) et la procédure d'examen adéquate.

Ainsi, ce tri permet aux membres des différents comités de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres de l'équipe du Projet ou de certaines personnes ressources. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort de l'UGP, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet.

#### **6.1.2.3. Etape 3 : Vérification, retour au requérant et actions**

A cette phase, seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation du requérant. Les comités doivent se réunir au moins une fois par semaine pour l'examen des plaintes qui leur sont soumises. Le Président de l'instance concernée prend les dispositions nécessaires pour diligenter des vérifications sur le terrain, ou impliquer des personnes ressources pour le règlement, si besoin est.

Le délai de traitement des plaintes ne doit pas excéder sept (07) jours ouvrables en première instance. Ce délai comprend le délai nécessaire pour l'envoi d'un accusé de réception au plaignant, pour vérifier si la plainte est fondée ou non, et pour la proposition d'une solution au plaignant. Lorsque les solutions proposées ne conviennent pas au plaignant, ce dernier a le droit de saisir le niveau supérieur (communal ou régional). Dès réception, le comité saisi en deuxième instance dispose d'un délai maximum de sept (07) jours ouvrables pour faire un retour au requérant. Si le requérant demeure insatisfait à cette étape, il peut saisir la cellule de l'UGP/PDCVIE-BF, qui dispose de dix (10) jours ouvrables, ou l'UGP, qui doit lui faire un retour dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables également.

Une fois que la plainte est traitée, le Président du comité doit communiquer la décision au requérant ainsi qu'à l'accusé ou à l'entité incriminée et ce, dans les délais indiqués. Les termes de la réponse adressée à chaque requérant devront être adaptés à son niveau intellectuel, social et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur le choix de traitement ;

- les procédures qui s'en suivront ;
- le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissements ;
- les structures habilitées proposées pour les cas qui dépassent les compétences du niveau concerné.

Ainsi, à l'issue de l'examen, le requérant doit être invité par l'instance ayant reçu et traité la plainte, aux fins de lui communiquer la réponse à sa plainte.

Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant par le Président du comité concerné. Si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre.

Si la plainte n'est pas fondée, une décision de rejet doit être notifiée au plaignant, tout en précisant les motifs du rejet. Si les explications fournies sont acceptées par le plaignant, la plainte fait l'objet d'une clôture à ce niveau. Dans le cas contraire, le requérant peut saisir l'instance supérieure ou recourir à la voie judiciaire.

#### **6.1.2.4. Etape 4 : Suivi et évaluation/reporting**

L'ensemble des plaintes non sensibles sera enregistré dans une base de données pour faciliter le suivi. Ces plaintes seront enregistrées (physique et électronique) et codifiées.

Par ailleurs, des entretiens seront menés auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du requérant par rapport au traitement qui a été fait de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs nécessaires pour la suite du Projet.

De même, une description des plaintes enregistrées selon leur typologie et leur traitement sera faite dans les rapports mensuels, 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, l'accusé de réception, le formulaire de clôture, les PV issus des sorties de vérification, les états de paiement (si le requérant a obtenu à terme une compensation financière), et toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte.

L'enregistrement de la plainte dans les registres et le remplissage des formulaires permettront de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de suivi conçue à cet effet. La base de suivi indiquera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques où les plaintes sont récurrentes, les solutions mises en œuvre, les suggestions ou meilleures pratiques, etc.

L'Expert en sauvegarde sociale et genre (ESSG) de l'UGP centralisera toutes les informations et tous les documents relatifs aux plaintes pour le suivi. Il veillera au bon archivage de l'ensemble des plaintes formulées, traitées dans le cadre de la mise en œuvre du Projet.

De même, des rapports mensuels sur l'état de mise en œuvre du Plan d'action MGP seront produits. L'équipe en charge des sauvegardes du Projet (ESSG et ESE) fera un suivi pour renseigner les indicateurs qui sont précisés dans le dispositif de reporting et de suivi.

#### **6.1.2.5. Etapes 5 : Clôture de la plainte**

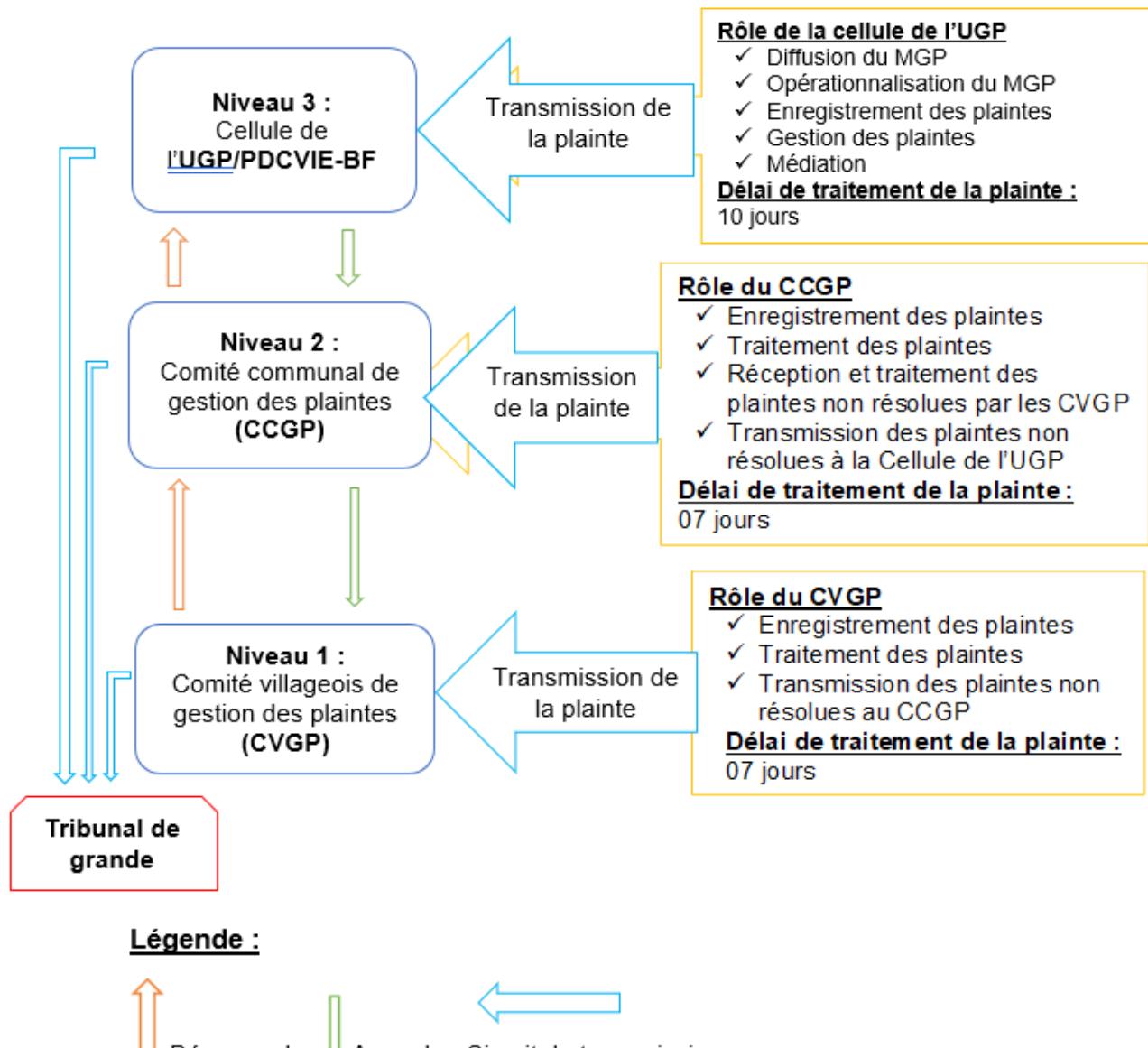
Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le Président du comité de gestion des plaintes selon le niveau de résolution de la plainte (village, commune et UGP) et le requérant. Une copie du formulaire signée est remise au requérant, une autre, archivée au niveau du comité 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, feront l'objet de clôture au niveau du Projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées.

La clôture de la plainte doit intervenir au bout de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre acceptable de la solution approuvée par le plaignant.

#### **6.1.2.6. Etape 6 : Archivage**

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UGP, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des plaignants.

Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées, iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions et (iv) les acteurs impliqués.



**Figure 2:** Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles

## 6.2. Mécanisme de gestion des plaintes sensibles

### 6.2.1. Gestion des plaintes EAS/HS/VCE

#### 6.2.1.1. Dispositif de référencement ou de prise en charge des survivants (es)

Les différents intervenants dans le dispositif de référencement sont :

- une ONG prestataire de service VBG ;
- les points focaux VBG ;
- les services de la santé ;
- les services de la justice ;
- les services de la promotion sociale ;
- les services de la sécurité (police et gendarmerie).

##### ➤ Rôle de l'ONG prestataire de service VBG

Un protocole sera établi avec une ONG prestataire de service VBG pour la mise en œuvre du plan d'action VBG du Projet en vue de la prévention et la gestion des

VBG/EAS/HS. Ce protocole doit viser à établir un système pour s'assurer que tout(e)s les survivants(e)s signalant un cas de VBG, puissent être référés-es, avec leur consentement, vers des services de prise en charge de qualité et suivant des procédures sûres et confidentielles. Il doit permettre ainsi de :

- minimiser les risques de survenue de ces cas ;
- prévoir des mesures d'atténuation adéquate ;
- s'assurer que la BAD soit immédiatement informée de ces plaintes avec les informations suivantes : date de l'incident, date du rapport de l'incident, âge/sexe/genre de survivante, âge/sexe/employeur de l'auteur présumé, si le/la survivant/e a déclaré que l'incident était lié au Projet, ainsi que les services offerts et acceptés/reçus par le/la survivant/e ;
- permettre que le/la survivant/e soit immédiatement référé/e aux services de base (médical, psychosocial, si possible et s'il/elle le souhaite, aux services légaux) ;
- assurer la confidentialité et les principes fondamentaux du MGP pour s'assurer que les procédures soient centrées sur le/la survivant/e et qu'elles soient respectées à toutes les étapes du processus/accompagnement des survivants(es).
- s'assurer que le code de conduite est signé et appliqué par tous les travailleurs et partenaires de mise œuvre du Projet.

Dans le cadre de la mise en œuvre du protocole, l'ONG prestataire de service VBG devra disposer d'un personnel clé comprenant un psychologue et un juriste.

A travers son psychologue, elle sera chargée de la prise en charge des personnes en situation d'urgence et particulièrement les victimes de VBG/EAS/HS. Ainsi, elle sera chargée de préparer les dossiers de prise en charge psychologique et sanitaire des survivants (es).

Le juriste, outre sa mission d'assurer le renforcement des capacités des parties prenantes sur les textes relatifs à la protection des droits humains, notamment des personnes victimes de VBG, il prendra part aux activités de prise en charge juridique et judiciaire des survivants (es) à travers l'appui à la constitution des dossiers à transmettre à la justice et la liaison avec les services de référencement judiciaires.

#### ➤ **Rôle des points focaux VBG**

Les points focaux VBG seront désignés au niveau des Directions régionales de l'action humanitaire et de la solidarité nationale. Au niveau des entreprises en charge des travaux de réalisation d'infrastructures, leurs spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale seront d'office des points focaux VBG sur les chantiers.

Le rôle des points focaux VBG n'est pas de prendre en charge les cas de VBG, mais d'assurer l'orientation des survivants (es) vers les centres de prise en charge des cas de VBG.

Ils ont également pour rôle de contribuer à prévenir les risques de VBG et de dénoncer d'éventuels cas commis en lien avec les activités du Projet.

En principe, ils recevront une formation en prévention et réponse à l'exploitation, abus et harcèlement sexuel et assureront le transfert des cas de VBG au niveau des services compétents (police, gendarmerie, prestataire de service VBG, services judiciaires, etc.). Ils veillent aussi à la formation et à la signature par chaque travailleur de l'entreprise, du code de conduite ainsi que les sanctions encourues en cas de violation de ses principales dispositions.

### ➤ Rôle des services de la santé

Les services sanitaires dans la zone d'intervention du Projet sont assurés par les Centres de santé et de promotion sociale (CSPS) au niveau des villages, des Centres médicaux et Centres médicaux avec antenne chirurgicale (CM et CMA) au niveau des chefs-lieux de commune et des Centres hospitaliers régionaux et Centres hospitaliers universitaires régionaux (CHR et CHUR) au niveau des chefs-lieux de région.

Ainsi, les structures sanitaires de base (CSPS, CM, CMA) assurent une prise en charge et un appui de premier soin d'urgence à la charge du Projet. Pour les cas graves, la victime est évacuée au CHR ou au CHUR pour une prise en charge appropriée et dont les coûts doivent être supportés par la personne mise en cause.

Au cas où la personne mise en cause reste introuvable ou dépourvue de ressource financière, l'ONG prestataire de service VBG prendra des dispositions pour une prise en charge de la victime par des organisations caritatives dans le domaine de la santé.

### ➤ Rôle des services de la justice

L'appui à la prise en charge juridique et judiciaire nécessite des démarches auprès des juridictions en vue de faire rentrer la victime dans ses droits. Avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), l'ONG à travers son juriste l'accompagne, si nécessaire auprès des TGI pour l'aider à rentrer dans ses droits et retrouver sa dignité et son estime de soi pour une réinsertion sociale et économique appréciable.

Les coûts de prise en charge juridique et judiciaire doivent être supportés par la personne mise en cause.

Au cas où la personne mise en cause reste introuvable ou dépourvue de ressource financière, l'ONG prestataire de service VBG prendra des dispositions pour une prise en charge de la victime par des organisations caritatives dans le domaine de la justice.

### ➤ Rôle des services de la promotion sociale

Ils sont spécialisés dans la prise en charge psychologique et l'appui à l'insertion sociale et économique des survivants (es). Ils disposent d'un personnel (travailleurs sociaux) pour assurer un paquet d'activités comme la prise en charge en santé mentale et soutien psychosocial. Ils seront représentés par les Directions régionales en charge de la promotion sociale.

### ➤ Rôle des services de la sécurité

Ils se composent de la police et de la gendarmerie nationale qui assurent ce rôle. Ces services sont chargés de la sécurité de la victime, de son entourage et des témoins. Ils peuvent au besoin demander une expertise médicale sur la base d'une réquisition à adresser à un service médical assermenté. Ce dernier transmet le certificat médical sous plis fermé au commanditaire. Il arrive aussi que les chefferies traditionnelles ou autorités coutumières, si nécessaire, assurent la sécurité des survivants (es) en leur offrant un abri temporaire ou une protection contre les représailles ou les cas de vengeances.

#### **6.2.1.2. Mécanisme de signalement, de dénonciation et d'orientation des cas de survivants (es) de VBG**

Une survivante est libre et a le droit de signaler un incident à la personne qu'elle souhaite. Elle peut raconter ce qui lui est arrivé à un membre de la famille ou à un ami en qui elle a confiance. Elle peut chercher de l'aide auprès d'un membre ou d'une organisation de la communauté en qui elle a confiance. Elle peut décider de solliciter

une protection juridique et/ou des réparations en s'adressant à la police, à la gendarmerie ou à d'autres autorités locales. Aussi, toute personne à qui le/la survivant(e) s'est confié(e) est tenue de donner à ce dernier ou à cette dernière des informations honnêtes et complètes sur les services disponibles, de l'encourager à demander de l'aide, et si possible de l'accompagner et de l'aider tout au long de ce processus.

Afin de promouvoir le signalement ou la dénonciation des actes de VBG, l'ONG recrutée pour la mise en œuvre du plan d'action VBG, mettra à la disposition des communautés une ligne verte, numéro gratuit joignable à travers tous les réseaux mobiles.

L'objectif est d'encourager les survivants (es) à dénoncer en toute sécurité et en toute confidentialité l'exploitation, abus et harcèlement sexuel ou actes présumés liés au Projet ou non dans leurs communautés respectives. Ce numéro doit être simple et facile à retenir et permettre aux survivants (es) des VBG d'alerter, en temps réel, l'ONG pour demander secours et bénéficier, le cas échéant, d'une prise en charge appropriée.

#### **6.2.1.3. Procédure de gestion des plaintes EAS/HS/VCE**

Une procédure spécifique de gestion des plaintes sensibles, notamment les plaintes relatives aux VBG, EAS/HS et VCE, est mise en place, en vue d'un traitement adapté garantissant une approche centrée sur les survivants-es. Cette approche vise à respecter les choix des survivants-es, maintenir le principe de confidentialité, orienter les survivants-es vers les services de prise en charge VBG, obtenir leur consentement éclairé dans toute prise de décision et assurer un traitement équitable et non-discriminatoire.

La BAD sera systématiquement informée par l'UGP de toute plainte formulée en lien avec les VBG, notamment les EAS/HS et du processus de réponse à cette plainte.

La procédure de gestion des plaintes sensibles comprend l'enregistrement et le traitement.

#### **6.2.1.4. Enregistrement des plaintes EAS/HS/VCE**

Les plaintes VBG/EAS/HS seront reçues par des points focaux considérés comme des canaux d'entrée pour les plaintes EAS/HS et sont considérés comme étant sûrs et accessibles par les plaignants (es). Ces points focaux seront désignés au niveau des Directions régionales de l'action humanitaire et de la solidarité nationale.

Pour l'essentiel, ces points focaux seront formés et outillés pour recevoir et signaler des plaintes EAS/HS sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants-es, la confidentialité du recueil des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG (au moins médicale, psychosociale et une aide juridique).

Pour ce faire, les points focaux disposent de plusieurs voies de rapportage ou de dénonciation qui seront mises en place. Il s'agit entre autres par voie de rapportage ou dénonciation physique et directe qui se fait de bouche à oreille, téléphone, courriel, etc. Une plainte peut ainsi être rapportée verbalement au point focal VBG, au chargé

ESHS de l'entreprise ou à une personne de confiance (un ami, un parent, un collègue, etc.). Elle peut être aussi rapportée à un représentant de l'ONG chargée la mise en œuvre du plan d'action VBG/EAS/HS.

Dans ce cas, des fiches d'enregistrement seront remplies et gardées au sein de l'ONG dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité. Le rapportage des données sera limité au code du cas, au type de cas, à la zone et la date de l'incident, au lien de l'auteur présumé au projet (si connu), à l'âge et au sexe de la victime et une confirmation si la référence aux services VBG avait été faite avec son consentement éclairé. Afin d'encourager les plaignants (es) à se confier et à parler sans crainte, dans la confidentialité totale, une ligne verte sera mise en place.

Un registre séparé, sécurisé et confidentiel pour l'enregistrement des plaintes sera géré le prestataire de services VBG. Dans les 24 heures suivant la réception de la plainte d'EAS/HS, les points focaux VBG informeront l'UGP, à travers son Expert chargé des VBG en utilisant une fiche de notification préétablie (Cf. annexe 7). L'UGP à son tour avisera le prestataire de service VBG pour des dispositions de prise en charge et la BAD.

#### **6.2.1.5. Traitement des plaintes EAS/HS/VCE**

La démarche pour le traitement des cas de VBG/EAS/HS est différente car le caractère sensible de la VBG, justifie le respect et l'usage des mesures/méthodes particulières pour gérer les cas.

L'objectif de ce processus de traitement est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident VBG, voir l'auteur présumé de l'acte, et le Projet. Ce processus permettra aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires fiables et fondées à l'encontre de l'auteur présumé. Toutefois, la vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement du ressort du système judiciaire (police, gendarmerie, tribunaux...).

Au cours du processus de traitement des plaintes sensibles, l'identité de la victime sera tenue au secret par le prestataire de service VBG, qui sera en charge de la liaison avec la victime si des informations supplémentaires sont nécessaires. Il sera aussi responsable de la confirmation du consentement informé de la victime. Si la victime change d'avis, il est mis fin à tout le processus. La plainte est ainsi close et archivée toujours dans une confidentialité stricte.

Lorsque ce cas survient sur un chantier par exemple et après signalement par la victime ou par quelqu'un d'autre, conformément aux dispositions du code de conduite, le chef d'entreprise ou le chef de la mission de contrôle (là où travaille l'auteur sur le chantier), prendra des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur après l'enquête des services compétents (police, gendarmerie).

Il faut noter que tout au long du processus, le prestataire VBG doit sensibiliser les acteurs pour que la confidentialité de toutes les parties (survivant (e) comme auteur présumé) doit être respectée, leurs identités doivent être protégées, et la sécurité de la survivante doit être évaluée et maintenue avec l'appui du prestataire. Aussi, la survivante continuera à recevoir l'appui du prestataire jusqu'à ce que cet appui ne soit plus nécessaire.

Il est possible que, dans certains cas, la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu par des preuves fiables. Ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires. En outre, lorsque de preuves suffisantes sont réunies pour établir des incidents graves au sein d'un partenaire (entreprise, mission de contrôle, etc.), mais dont les auteurs ne peuvent pas être identifiés, l'analyse de ces tendances néanmoins fournira au Projet des informations importantes pour revoir, adapter, et renforcer les mesures d'atténuation des risques du Projet afin d'éviter ces incidents à l'avenir.

Enfin, les mesures disciplinaires recommandées par le chef d'entreprise ou le chef de la mission de contrôle à l'issue de la vérification de la plainte, devraient se conformer aux lois relatives au code de travail, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur pour l'entreprise en question. Mais avant que cela ne soit fait, le/la survivant(e) doit être informé(e) des décisions et des actions prises afin qu'elle puisse donner son avis et prendre les mesures nécessaires pour sa sécurité. Le partage d'informations avec le/la survivant(e) doit être fait par le prestataire de services VBG.

#### **6.2.1.6. Recours judiciaire**

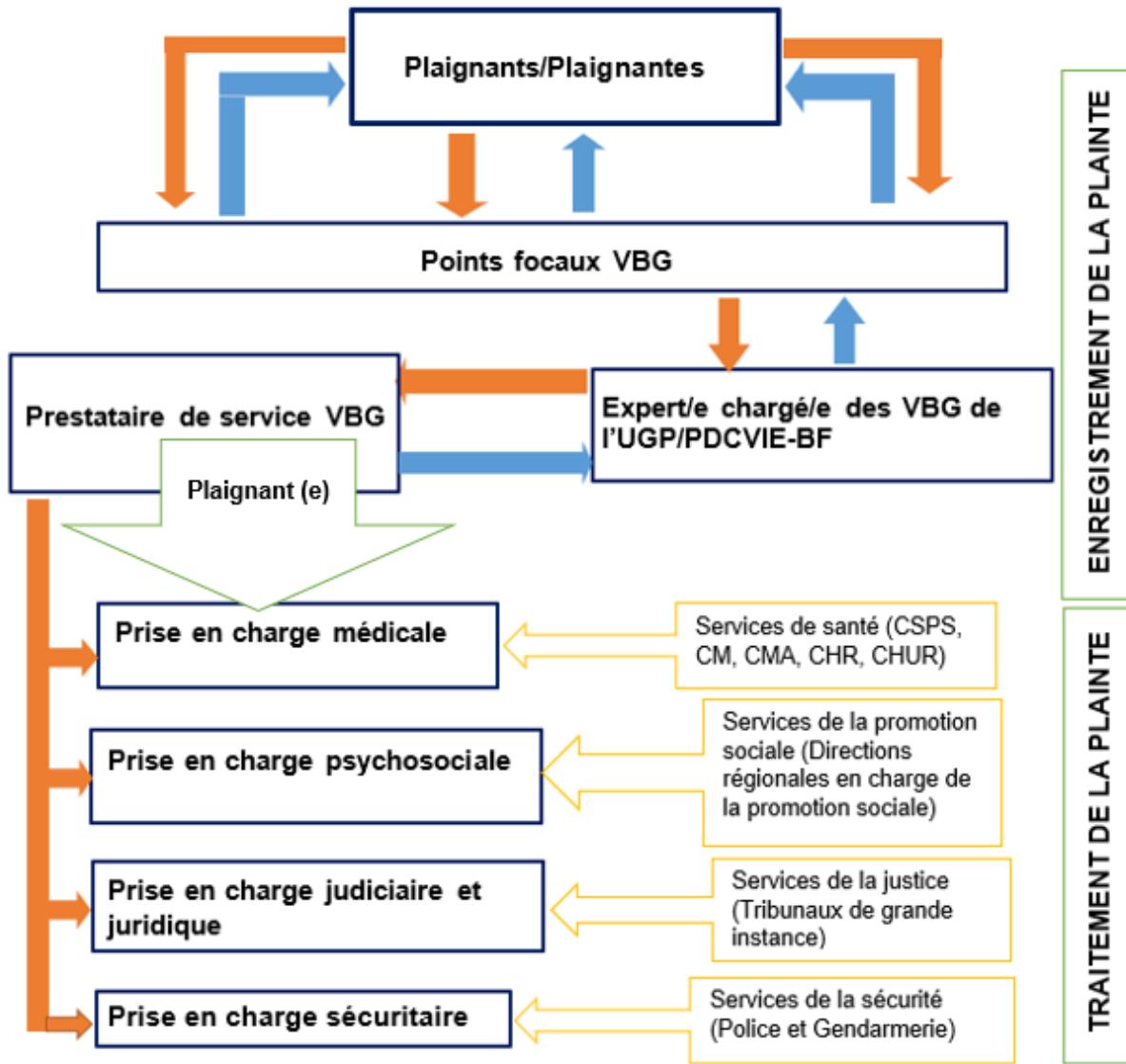
Si toutes les tentatives de résolution de la plainte ne trouvent pas l'assentiment du/de la survivant (e), ce/cette dernier(ère) peut recourir au traitement judiciaire.

Ce recours au traitement judiciaire sera géré par le prestataire de services VBG de la part du/de la survivant(e) afin d'assurer la confidentialité et la sécurité, sauf si le/la survivant(e) décide d'avancer autrement.

#### **6.2.1.7. Clôture et archivage de la plainte**

La clôture de la plainte doit intervenir au bout de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre acceptable de la solution approuvée par le/la survivant (e).

La plainte est archivée tout en garantissant la confidentialité des informations sur les survivants(e)s.



#### Légende :

- Circuit de réponse
- Circuit de transmission

**Figure 3:** Organigramme des procédures de gestion des plaintes sensibles

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

**NB :** La BAD sera informée par l'UGP/PDCVIE-BF de toute plainte sensible formulée et de la résolution de cette plainte.

#### **6.2.2. Gestion des plaintes sensibles liées aux aspects fiduciaires, de gouvernance et de transparence**

Les plaintes sensibles liées aux aspects fiduciaires, de gouvernance et de transparence concernent les cas de corruption, de concussion, conflits d'intérêt, de népotisme, de vols, de détournements, fraude, etc.

Ces plaintes doivent être communiquées à la cellule de gestion des plaintes de l'UGP/PDCVIE-BF qui les transmet aux instances nationales habilitées à leur traitement.

Les plaignants (es) peuvent aussi directement saisir les instances compétentes pour des investigations nécessaires à leur traitement.

## **VII. Dispositif de reporting et de suivi**

L'UGP est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. A ce titre, il veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour anticiper sur plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités au fur et à mesure de l'avancement des interventions du projet. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

Des missions de suivi-évaluation seront menés par semestre auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du plaignant par rapport au traitement qui a été fait de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs nécessaires pour la suite du Projet. De même, une description des plaintes enregistrées selon leur typologie sera faite dans les rapports mensuels, 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 toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte. Les plaintes liées aux VBG, seront conservées au niveau du prestataire de services VBG qui a enregistré la plainte, dans un espace sécurisé pour garantir la confidentialité.

Le suivi de la gestion des plaintes sera assuré par les Experts en sauvegardes du Projet. Des rapports mensuels sur la mise en œuvre du MGP et la gestion des plaintes devront être élaborés pour alimenter les rapports mensuels de mise en œuvre des mesures environnementale et sociale, qui seront soumis à la BAD. Les indicateurs de suivi sont les suivants :

- Nombre de campagne de sensibilisation de masse sur le MGP dans la zone d'intervention du Projet ;
- Nombre de diffusion radiophonique sur un mois en situation synchronisée ;
- Nombre de formations (dans toutes les communes concernées) reçues par les parties prenantes du MGP soit une après la validation du MGP et l'autre avant les travaux physiques sur le MGP et son fonctionnement ;
- Nombre de personnes formées ;
- Types de réclamations/plaintes enregistrées ;
- Voies de recours de résolutions des réclamations/plaintes ;
- Durée de traitement des réclamations/plaintes ;
- Nombre et pourcentage de réclamations/plaintes reçues y inclus des personnes vulnérables et désagrégées suivant le genre ;
- Pourcentage de réclamations/plaintes résolues ;

- Pourcentage de réclamations/plaintes non résolues ;
- Pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation ;
- Pourcentage de plaintes résolues à l'amiable ;
- Nombre de plaintes portées devant les juridictions compétentes ;
- Nombre de PV dressés pour les résolutions des réclamations/plaintes.

Pour faciliter le reporting sur le MGP, chaque niveau de gestion des plaintes rendra compte au niveau suivant sur la situation des plaintes reçues, enregistrées et traitées sur une périodicité mensuelle.

### **VIII. Archivage et retour d'information**

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UGP, pour le classement des plaintes.

Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des plaignants. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ii) les solutions trouvées et les dates iii) résolution acceptée ou non, iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Quelle que soit l'issue, toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier du plaignant. Ce système donnera accès aux informations sur :

- les plaintes reçues ;
- les solutions trouvées ;
- les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

L'archivage électronique sera composé de trois modules : un module sur les plaintes reçues, un autre sur les plaintes traitées et résolues et les plaintes n'ayant pas abouti à un accord.

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

- la copie du document d'identité ou tout autre document d'État civil du plaignant ;
- la fiche d'enregistrement et de résolution de plainte dûment remplie et signée ;
- la fiche d'attestation de conciliation au cas où la plainte est jugée favorable ;
- les éventuelles fiches de non conciliation si la plainte est jugée non favorable ;
- une copie du PV de négociation/résolution ;
- une fiche d'attestation de compensation et/ou les copies des chèques ou décharges si toute fois la résolution de la plainte requiert une compensation financière ou en nature.

L'Expert en sauvegarde sociale et genre, L'Expert en sauvegarde environnementale ainsi que l'Expert en suivi-évaluation et gestion des savoirs du Projet sont les

responsables de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire d'enregistrement et de traitement des plaintes, PV de conciliation et de non conciliation, etc.).

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

Un système de codage sera mis en place pour l'archivage électronique des plaintes sensibles afin de garantir la confidentialité des données.

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

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

## **IX. Plan d'action et coûts de mise en œuvre du MGP**

Un plan d'action a été élaboré en vue d'opérationnaliser le MGP.

Les coûts estimatifs pour la mise en œuvre de ce plan d'action MGP, qui sera mis en œuvre pendant toute la durée du Projet, s'élèvent à un total de **quarante-huit millions (48 000 000) F CFA**.

Les activités prévues dans le plan d'action du MGP sont relatives :

- à la mise en place et au fonctionnement du dispositif de gestion des plaintes ;
- au renforcement des capacités des membres des comités de gestion des plaintes sur le MGP dans les localités où sont mis en place lesdits comités ;
- à la vulgarisation et à la diffusion du MGP ;
- au suivi évaluation du MGP.

Le tableau suivant présente le plan d'action du MGP.

**Tableau 2:** Plan d'action du MGP

Actions/Activités	Période de mise en œuvre	Risques/contraintes	Responsable de mise en œuvre	Coût prévisionnel de mise en œuvre (FCFA)	Indicateurs de mise en œuvre	Source de vérification
<b>Action 1 : Diffusion du MGP</b>						
Activité 1.1 : Publier le MGP approuvé sur le site Web et la page Facebook du PDCVIE-BF et du MARAH	Octobre 2025	Non fonctionnement du site Web et page Facebook	Administrateurs	-	MGP publié	Disponibilité du MGP sur le site web et Facebook du PDCVIE-BF et du MARAH
Activité 1.2 : Publier le MGP sur le site Web de la BAD	Octobre 2025	Retour tardif de la BAD	BAD	-	MGP publié	Disponibilité du MGP sur le site web de la BAD
Activité 1.3 : Contractualiser avec un prestataire pour la confection de 500 dépliants, 100 brochures, 200 affiches, 4 kakémonos et 100 katapaks sur le MGP et la reprographie de 200 exemplaires du manuel du MGP du PDCVIE-BF	Février 2026	Retard d'exécution Non disponibilité des ressources	Spécialiste en passation de marchés (SPM)	3 000 000	500 dépliants, 100 brochures, 200 affiches, 4 kakémonos et 100 katapaks sur le MGP disponibles	Contrats ; PV de réception
Activité 1.4 : Assurer la distribution des outils de vulgarisation du MGP (500 dépliants, 100 brochures, 200 affiches, 100 katapaks sur le MGP et 200 exemplaires du manuel du MGP du PDCVIE-BF)	Avril 2026	Non disponibilité des outils de vulgarisation du MGP	ESSG	-	500 dépliants, 100 brochures, 200 affiches, 100 katapaks sur le MGP et 200 exemplaires du manuel du MGP distribués aux parties prenantes	Liste émargée des bénéficiaires des outils de vulgarisation du MGP
Activité 1.5 : Organiser 05 émissions radiophoniques (01 par région d'intervention) sur le MGP du PDCVIE-BF	Mai 2026	Indisponibilité des acteurs Non disponibilité des ressources	CGP	1 000 000	05 émissions radiophoniques sur le MGP réalisées	Rapport des émissions radio
<b>Sous-total 1</b>				<b>4 000 000</b>		
<b>Action 2 : Sensibilisation des parties prenantes sur le MGP et mise en place des comités de gestion des plaintes</b>						

Activité 2.1 : Elaborer les TDR pour la tenue d'ateliers régionaux de sensibilisation/information et de mise en place des comités de gestion des plaintes et de désignation des points focaux	Juillet 2025	ANO tardif de la BAD	ESSG	-	TDR élaboré	Version finalisée et signée des TDR disponible
Activité 2.2 : Demander l'ANO de la BAD	Juillet 2025	ANO tardif de la BAD	Coordonnateur	-	ANO obtenu	Réponse d'ANO de la BAD
Activité 2.3 : Adresser des correspondances aux différentes régions d'intervention pour les inviter aux ateliers	Octobre 2025	-	ESSG	-	Lettres d'invitation transmises aux parties prenantes	BE des lettres
Activité 2.4 : Tenir les ateliers régionaux de sensibilisation/information et de mise en place des comités de gestion des plaintes et de désignation des points focaux VBG	Octobre 2025	Indisponibilité des acteurs	ESSG	10 000 000	04 ateliers tenus	Rapports des ateliers ; PV de mise en place des comités ; Lettres de désignation des points focaux VBG
Activité 2.5 : Tenir les ateliers régionaux de mise en place des comités de gestion des plaintes additionnels et de désignation des points focaux VBG supplémentaires	Septembre 2026	Indisponibilité des acteurs	ESSG	6 700 000	A déterminer en fonction de l'évolution des activités du Projet, notamment l'identification des sites d'investissements	Rapports des ateliers ; PV de mise en place des comités additionnels ; Lettres de désignation des points focaux VBG supplémentaires
Activité 2.6 : Elaborer une base de données sur le MGP	Novembre 2025	-	ESSG	-	Base de données sur le MGP disponible	Base de données sur le MGP
Activité 2.7 : Alimenter et mettre à jour régulièrement la base de données sur le MGP	En continue	-	ESSG	-	Base de données sur le MGP actualisée	Base de données sur le MGP
<b>Sous-total 2</b>				<b>16 700 000</b>		
<b>Action 3 : Formalisation de la mise en place des comités de gestion des plaintes dans la zone d'intervention du projet</b>						

Activité 3.1 : Proposer des arrêtés de mise en place des comités et des lettres de désignation des points focaux VBG de concert avec les acteurs locaux	Novembre 2025	-	ESSG	-	Projets d'arrêtés de mise en place des comités et lettres de désignation des points focaux VBG élaborés	BE des propositions d'arrêtés et lettres
Activité 3.2 : Assurer la signature des arrêtés de mise en place des comités et la désignation des points focaux VBG	Novembre 2025	-	ESSG	-	Arrêtés de mise en place des comités disponibles ; Lettres portant désignation des points focaux VBG	Disponibilités des arrêtés signés et visés et des lettres portant désignation des points focaux VBG
<b>Sous-total 3</b>				<b>0</b>		
<b>Action 4 : Renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes dans la zone d'intervention du Projet</b>						
Activité 4.1 : Elaborer les TDR de l'atelier de formation des membres des comités, des points focaux VBG, des points focaux environnement et social et des acteurs de la communication du Projet	Février 2026	ANO tardif de la BAD	ESSG	-	TDR élaboré	Version finalisée et signée des TDR disponible
Activité 4.2 : Demander l'ANO de la BAD	Février 2026	ANO tardif de la BAD	Coordonnateur	-	ANO obtenu	Réponse d'ANO de la BAD
Activité 4.3 : Adresser des correspondances aux différentes régions d'intervention pour les inviter aux ateliers	Mars 2026	-	ESSG	-	Lettres d'invitation transmises aux parties prenantes	BE des lettres
Activité 4.4 : Tenir les ateliers régionaux de renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes, des points focaux VBG, des points focaux environnement et social et des acteurs de la communication du Projet	Mars 2026	Indisponibilité des acteurs	ESSG	6 800 000	05 ateliers tenus	Rapports des ateliers
Activité 4.5 : Contractualiser avec un prestataire pour la confection des registres de réception des plaintes non sensibles et des registres de réception des plaintes sensibles	Avril 2026	Retard d'exécution Non disponibilité des ressources	Spécialiste en passation de marchés (SPM)	500 000	Registres de réception des plaintes non sensibles et Registres de réception des plaintes sensibles disponibles	Contrats ; PV de réception

Activité 4.6 : Doter les comités d'outils de gestion des plaintes (registres et fiches de gestion des plaintes, manuel du MGP, règlement intérieur pour le fonctionnement des comités)	Mai 2026	-	ESSG	-	Comités dotés d'outils de gestion des plaintes	BE des outils
<b>Sous-total 4</b>				<b>7 300 000</b>		
<b>Action 5 : Dotation des comités de gestion des plaintes de moyens de fonctionnement</b>						
Activité 5.1 : Contractualiser avec un prestataire pour la confection de 200 boîtes à suggestions aux comités	Mars 2026	Retard d'exécution	SPM	1 500 000	200 boîtes à suggestions disponibles	Contrats PV de réception
Activité 5.2 : Doter chaque comité de gestion des plaintes en boîtes à outils/suggestions (37 par région d'intervention et 15 au niveau central)	Avril 2026	Disponibilité des boîtes	ESSG	-	200 boîtes à suggestions mises à la disposition des comités	BE des outils
Activité 5.3 : Disposer d'un budget la formalisation et le fonctionnement des comités de gestion des plaintes (frais de tenue de session, frais de déplacement, frais de communication, frais de secrétariat pour la production des arrêtés) sur demande de l'ANO de la BAD	Février 2026	ANO tardif de la BAD	Coordonnateur	6 000 000	ANO obtenu	Réponse d'ANO de la BAD
<b>Sous-total 5</b>				<b>7 500 000</b>		
<b>Action 6 : Gestion des plaintes émanant des activités du projet</b>						
Activité 6.1 : Assurer la réception et l'enregistrement des plaintes relatives à la mise en œuvre des activités du PDCVIE-BF	En continue	Absence de moyens de fonctionnement	ESSG	-	Nombre de plaintes reçues	Registre des plaintes
Activité 6.2 : Tenir des sessions de gestion de plaintes reçues à tous les niveaux (frais de tenue de session, frais de déplacement, frais de communication)	En continue	Absence de moyens de fonctionnement	ESSG	4 500 000	Nombre de sessions tenues	PV des sessions
Activité 6.3 : Notifier au plaignant l'issue du traitement de sa plainte	1 semaine après la réception de la plainte	Non-respect des échéances prévues	ESSG	-	Nombre de notification adressée aux plaignants	Accusé de réception de la notification
<b>Sous-total 6</b>				<b>4 500 000</b>		
<b>Action 7 : Documentation des plaintes</b>						
Activité 7.1 : Enregistrer les plaintes exprimées dans les registres dédiés à cet effet	En continue	Absence de registres	ESSG	-	Nombre de plaintes enregistrées	Registres des plaintes

Activité 7.2 : Produire des comptes rendus, rapports de gestion des plaintes	Immédiat pour les comptes rendus ; Mensuelle pour les rapports	-	ESSG	-	Nombre de rapports produits	Rapports de gestion des plaintes
Activité 7.3 : Rendre compte à la BAD de la gestion des plaintes à tous les niveaux	Mensuelle	-	ESSG	-	Nombre de rapports transmis à la BAD	BE des rapports de gestion des plaintes
Activité 7.4 : Archiver les documents relatifs à la gestion des plaintes à chaque niveau	En continue	-	ESSG	-	Nombre de plaintes archivées	Chrono des archives
<b>Sous-total 7</b>				<b>0</b>		
<b>Action 8 : Suivi évaluation de la mise en œuvre du MGP dans les régions d'intervention du Projet</b>						
Activité 8.1 : Elaborer des TDR pour les missions de suivi évaluation de la mise en œuvre du MGP dans les régions d'intervention du Projet	Deux semaines avant la fin du semestre en cours	ANO tardif de la BAD	ESSG	-	TDR élaboré	TDR finalisés et signés
Activité 8.2 : Demander l'ANO de la BAD	Deux semaines avant la fin du semestre en cours	ANO tardif de la BAD	Coordonnateur	-	ANO obtenu	Réponse d'ANO de la BAD
Activité 8.3 : Rédiger et envoyer des correspondances aux différents comités	Une semaine avant la fin du semestre en cours	-	ESSG	-	Lettres d'invitation transmises aux comités	BE lettres
Activité 8.4 : Réaliser l'activité de supervision de la mise en œuvre du MGP (1 supervision par semestre, soit 10 supervisions sur les 5 ans)	Première semaine du semestre suivant	-	ESSG	8 000 000	Nombre de missions de supervision réalisées	Rapports de missions
Activité 8.5 : Rédiger les rapports de la mise en œuvre du MGP	Deuxième semaine du semestre suivant	-	ESSG	-	Nombre de rapports de supervision élaborés	Rapports de mise en œuvre
<b>Sous-total 8</b>				<b>8 000 000</b>		
<b>TOTAL GENERAL (F CFA)</b>				<b>48 000 000</b>		

## X. Risques liés à la mise en œuvre du MGP

Dans le cadre de la mise en œuvre du MGP, certains risques sont à prendre en compte. Pour ces risques énumérés, les mesures de mitigation suivantes sont proposées :

**Tableau 3:** Gestion des risques liés à la mise œuvre du MGP

Identification des risques	Mesures de mitigations
Le faible niveau d'appropriation du MGP par les acteurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Assurer la diffusion du MGP à tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du Projet.</li> <li>-Evaluer et renforcer le niveau de connaissance du MGP de toutes les parties prenantes du Projet.</li> </ul>
L'absence/insuffisance de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les EAS/HS/VCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Assurer la formation des points focaux sur l'approche centrée sur les survivants-es, la réception et le référencement des plaintes liées aux EAS/HS.</li> <li>-Faire la cartographie des prestataires/fournisseurs de service VBG/EAS/HS dans les régions d'intervention du Projet pour d'éventuelles collaborations, notamment la prise en charge des survivants-es.</li> <li>-Renforcer les capacités des membres des comités de gestion des plaintes : un module spécifique aux VBG notamment les EAS/HS et VCE sera pris en compte.</li> <li>-Exploiter les mécanismes endogènes de résolution des conflits et /ou plaintes de cette nature.</li> <li>-Faire recours aux structures les plus compétentes selon la nature des plaintes (en cas de besoin).</li> </ul>
L'utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Avertir les récidivistes et au besoin les signaler aux autorités locales.</li> <li>-Organiser des séances de sensibilisation dans les zones à fort taux de plaintes malveillantes.</li> </ul>
Les conflits liés à la mise en place et au fonctionnement des différents comités de gestion de plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Observer les principes de transparence, d'équité et de participation dans la désignation des membres des structures de gestion des plaintes.</li> <li>- Renforcer les capacités des membres des comités de gestion en prévention et gestion de conflits.</li> <li>-S'assurer que les parties prenantes se sont bien appropriées du contenu de l'arrêté de mise en place du comité, notamment les attributions des membres du comité et la gratuité du mandat des membres.</li> <li>-Consulter les femmes et les filles (en petits groupes séparés avec une animatrice) sur l'accessibilité du MGP.</li> </ul>
L'insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mettre en œuvre le plan d'action du MGP. Incrire les activités y afférentes ainsi que le budget dans les différents PTBA du Projet durant sa période de mise en œuvre.</li> <li>-Utiliser les Technologies de l'information et de la communication (TIC) pour limiter les sorties terrain.</li> </ul>

L'insécurité dans certaines zones où le Projet intervient	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Eviter les zones à fort risque d'insécurité.</li> <li>-Assurer la sensibilisation/formation des acteurs de gestion du Projet sur les mesures sécuritaires dans un environnement hostile.</li> <li>-Respecter les consignes et conseils de sécurité de l'Expert en sécurité du Projet et des Forces de défense et de sécurité (FDS).</li> <li>-Utiliser les Technologies de l'information et de la communication (TIC) pour limiter les déplacements et les rencontres dans les zones à fort risque d'insécurité.</li> </ul>
L'utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention du Projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utiliser les canaux de communication appropriés pour faciliter la compréhension du mécanisme par les acteurs.</li> <li>-Sensibiliser les parties prenantes dans les zones d'intervention du Projet.</li> <li>-Former les membres des comités de gestion des plaintes sur la neutralité des procédures de gestion des plaintes.</li> <li>-Rendre le fonctionnement des comités de gestion des plaintes plus rigoureux notamment en y introduisant des sanctions à infliger aux membres indélicats (Règlement intérieur, Manuel de procédures de gestion des plaintes)</li> </ul>
La corruption dans les processus de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Former les membres des comités de gestion des plaintes sur les règles de gestion transparente des plaintes et dispositions légales y relatives.</li> <li>- Sensibiliser sur les principes directeurs du MGP.</li> <li>-Interdire et sanctionner formellement les cas de corruption dans la gestion des plaintes.</li> <li>- Dénoncer tout cas suspect à l'UGP.</li> </ul>
La discrimination dans la gestion des plaintes (selon le genre, la situation économique ou sociale...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Former les membres des comités de gestion des plaintes sur les règles de gestion impartiale des plaintes et les dispositions légales y relatives.</li> <li>-Révoquer tout membre reconnu coupable deux fois.</li> <li>-Consulter les femmes et les filles (en petits groupes séparés avec une animatrice) sur l'accessibilité du MGP.</li> </ul>

## **Conclusion**

Conformément aux exigences des SO du SSI du Groupe de la BAD, le présent document détaille le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes qui sera mis en œuvre dans le cadre des activités du PDCVIE-BF.

Il donne l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le PDCVIE-BF pour permettre aux potentiels plaignants de soumettre leurs plaintes et apporter des solutions pérennes pour sa bonne mise en œuvre.

La mise en place du mécanisme de gestion des plaintes du PDCVIE-BF est un atout important pour l'UGP. Il permettra de gérer avec efficacité et efficience, toutes les situations qui peuvent se présenter dans la mise en œuvre des activités du Projet.

Le manuel du MGP est cet outil qui doit canaliser toutes les interventions d'insatisfaction au niveau des bénéficiaires, des personnes affectées par le Projet, des populations et des travailleurs du Projet. Il est donc important pour l'UGP de le vulgariser, pour une grande implémentation au niveau de toutes les parties prenantes.

Le MGP sera mis en œuvre à travers le Plan d'action dont le coût de mise en œuvre s'élève à **quarante-huit millions (48 000 000) F CFA**.

## **Références bibliographiques**

**Catholic Relief Services, 2021.** Guide du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponses.

**Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale, 2016.**

**Comité permanent inter-organisations, 2015.** Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire : réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement).

**Inter Press Service, 2009.** Violences basées sur le genre : un manuel à l'intention des journalistes.

**Organisation Mondiale de la Santé, 2018.**

**Système de sauvegardes intégré (SSI) de la Banque africaine de développement (BAD), 2023.** Sauvegarde opérationnelle (SO) 10).

**Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), 2023.** Classification internationale de la violence contre les enfants.

**United Nations Population Fund (UNFPA), 2019.** Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne.

## Annexes

### Annexe 1 : Indicateurs de bonnes pratiques du MGP

N°	Eléments potentiels	Critères d'efficacité					
		Participation	Mise en contexte et accessibilité	Prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité
1	Imposer le moins de restrictions possible sur les types de problèmes susceptibles d'être soumis au MGP	X	X				
2	Permettre au plaignant d'exercer d'autres recours en l'absence d'une solution à l'amiable	X			X		X
3	Respecter la confidentialité de toutes les parties dans le processus de traitement des plaintes	X			X		X
4	Prendre les mesures nécessaires pour protéger les parties prenantes au processus de traitement des plaintes contre des représailles	X			X		X
5	Permettre le dépôt de plaintes anonymes	X	X				
6	Prendre des mesures pour éviter les conflits de compétences au cours du processus de traitement des plaintes	X			X	X	
7	Adapter le mécanisme de gestion des plaintes aux risques et impacts sur les communautés concernées	X	X	X	X	X	
8	Impliquer les parties prenantes dans la conception et la mise en œuvre du mécanisme	X					
9	Prendre des mesures actives pour rendre le mécanisme de gestion des plaintes aussi accessible que possible aux communautés concernées. Exemples : • faire largement connaître le mécanisme via notamment des réunions au sein de la communauté, des médias locaux, des dépliants, des sites Internet • fournir des points d'accès multiples • utiliser des organisations internes aux communautés comme points d'accès possibles • garantir que les points d'accès soient pratiques en matière d'emplacement et d'heures de disponibilité • garantir la disponibilité des informations au sujet du mécanisme dans les langues locales.	X	X	X		X	
10	Communiquer la façon dont fonctionne le processus ainsi que les délais pour traiter une plainte et les types de résolution possibles	X	X	X		X	X
11	Accuser réception des plaintes et procéder à des mises à jour régulières sur leur statut, par exemple par téléphone ou par courriel				X	X	
12	Mettre en place des systèmes de suivi pour enregistrer les plaintes et assurer le suivi des mesures			X		X	
13	Prendre des mesures pour instaurer la confiance dans le processus d'enquête. Par exemple : • rencontrer les plaignants • permettre aux plaignants d'être accompagnés • avoir recours à des tiers en qualité d'experts techniques ou de facilitateurs.	X			X		

N°	Eléments potentiels	Critères d'efficacité					
		Participation	Mise en contexte et accessibilité	Prévisibilité	Impartialité	Transparence	Sécurité
14	Dispenser une formation appropriée aux membres des cellules locales et aux Comités de gestion des plaintes sur le fonctionnement du processus de gestion des plaintes	X	X	X	X		
15	S'efforcer d'obtenir un retour d'information sur le fonctionnement du mécanisme. Par exemple : • enquêtes auprès de travailleurs ; • enquêtes de satisfaction auprès des plaignants précédents ; • réunions de sensibilisation des travailleurs	X			X		
16	Informier les travailleurs concernés des résultats obtenus avec le mécanisme. Par exemple : • proposer un retour d'information sur des cas et des résultats typiques • fournir des données illustratives sur le nombre et le type de plaintes reçues.					X	
17	Analyser les données concernant les plaintes et les enseignements tirés pour apporter des améliorations sur les pratiques de traitement des plaintes, et prévenir ainsi le renouvellement de ces plaintes.						X
18	Disposer d'un processus de vérification pour garantir le bon fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes	X		X			X

**Annexe 2 : Indicateurs de gestion des plaintes VBG**

<b>Admission de plaintes, assistance aux victimes, évaluation et référencement</b>								
Région d'intervention	Péodicité	Nombre de cas liés au Projet	Age SVBG (en années)		Sexe SVBG		Nombre de cas référées au MGP	Nombre de bénéficiaires de services
			>18	<18	30-45	M		
Bankui (une partie de l'ex Boucle du Mouhoun)								
Djôrô (ex Sud-Ouest)								
Guiriko (ex Hauts-Bassins)								
Sourou (une partie de l'ex Boucle du Mouhoun)								
Tannounyan (ex Cascades)								
<b>Gestion de plaintes, vérification et décision</b>								
Bankui (une partie de l'ex Boucle du Mouhoun)	Péodicité	Nombre de plaintes VBG reçues	Nombre de plaintes ayant bénéficié de soutien		Nombre d'incidents VBG vérifié	Nombre de mesures de responsabilité prise		
Djôrô (ex Sud-Ouest)								
Guiriko (ex Hauts-Bassins)								
Sourou (une partie de l'ex Boucle du Mouhoun)								
Tannounyan (ex Cascades)								

**Annexe 3 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes****Annexe 3a : Registre des plaintes non sensibles**

Projet :		
Région, Province, Commune, Village :		
Nom et prénom (s) du/de la plaintant (e) :		
Sexe du/de la plaintant (e) :	Homme <input type="checkbox"/>	Femme <input type="checkbox"/>
Numéro de téléphone du/de la plaintant (e) :		
Numéro de la plainte :		
Lieu d'enregistrement de la plainte :		
Date d'enregistrement de la plainte :		
Mode de saisie :		
Objet de la plainte :		
Parties concernées :		
Type de plaintes :		
Description de la plainte :		
Solution préconisée par le/la plaintant (e) :		
Signataires :		
Nom, prénom (s), date et signature du/de la plaintant (e) :		
Nom, prénom (s), date et signature des témoins du/de la plaintant (e) :		
Nom, prénom (s), date et signature du représentant du Comité de Gestion des Plaintes		

**Annexe 3b : Registre de réception de plaintes liées aux EAS/HS****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 PDCVIE-BF. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.**

Nom et prénom (s) du/de la plaignant(e)		
Numéro de la plainte :		
Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant (e) :		
Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le mécanisme de gestion des plaintes du PDCVIE-BF ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

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

**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 PDCVIE-BF. 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 numéro 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) : .....

Numéro 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 rapportées par 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 la victime :

.....  
.....

**Type de VBG rapporté :**

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

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

Oui  Si possible, son identité ? .....

Non

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

SI OUI, préciser les services reçus :

- |                    |                                                     |
|--------------------|-----------------------------------------------------|
| Médicaux           | <input type="checkbox"/>                            |
| Psychosociaux      | <input type="checkbox"/>                            |
| Juridiques         | <input type="checkbox"/>                            |
| De sûreté/sécurité | <input type="checkbox"/>                            |
| Autres             | <input type="checkbox"/> Veuillez spécifier : ..... |

Autres observations pertinentes du prestataire :

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

#### **Annexe 4 : 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'Assemblée générale : ..... Hommes : ..... Femmes : .....

#### **Les préalables :**

- Présentation sommaire du Projet ;
- Présentation du MGP ;
- Rôles et responsabilités des membres du comité de gestion des plaintes
- Profil nécessaire pour les membres dudit comité ;
- Questions – Réponses.

#### **Election des membres du comité de gestion des plaintes :**

Poste	Profil clef retenu	Nombre candidat	Nom et prénom (s) du candidat élu	Mode de désignation
Président				Vote : Consensus :
Rapporteur				Vote : Consensus :
Membres				Vote : Consensus :

#### **Ont signé :**

Le président élu du CGP :

Le représentant du PDCVIE-BF

## **Annexe 5 : Fiche de suivi-évaluation semestrielle de la gestion des plaintes**

<b>Période :</b>	
<b>Date :</b>	
Nombre de membres du comité de gestion des plaintes :	
Nombre de membres opérationnels durant la période :	
Nombre total de plaintes enregistrées :	
Nombre de plaintes enregistrées au niveau villageois :	
Nombre de plaintes enregistrées au niveau communal :	
Nombre de plaintes enregistrées au niveau de l'UGP/PDCVIE-BF :	
Nombre total de plaintes traitées :	
Nombre de plaintes réglées au niveau villageois :	
Nombre de plaintes réglées au niveau communal :	
Nombre de plaintes réglées au niveau de l'UGP/PDCVIE-BF :	
Nombre de plaintes transmises au projet :	
Nombre de plaintes transmises au niveau juridictionnel :	

Difficultés dans le cadre de la gestion de plaintes :

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

Solutions apportées à ces difficultés

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

Appréciation et commentaires de la communauté sur le travail accompli par le comité

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

Suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité

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

**Annexe 6 : Procès-verbal de de conciliation**

Région, Province, Commune, Village : .....

L'an deux mille .....et le .....

Suite à une plainte déposée par : .....

Au sujet de :

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

Il s'est tenue une réunion de conciliation à laquelle ont participé : .....

.....  
.....

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

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

Ont signé :

Plaignant(e) :

La partie visée par le/la plaint (e) (s'il y a lieu)

Le Président du comité de gestion de plaintes

**Annexe 7 : Fiche de suivi des plaintes**

Informations sur la plainte						Suivi et traitement de la plainte				
N° de la plainte	Nom, prénom (s) et contacts du/de la plaignant (e)	Date de dépôt de la plainte	Type de plaintes	Description sommaire de la plainte	Site concerné par la plainte	Orientations du Président du Comité	Délai de traitement de la plainte	Suite donnée au/à la plaignant (e)	Date de transmission des résultats au/à la plaignant (e)	Niveau de satisfaction du/de la plaignant (e)

**Annexe 8 : Modèle lettre d'accusé de réception des plaintes**

[Coordonnées du comité]

[Date]

[Nom du plaignant ou nom de l'organisation soumettant la plainte si le plaignant souhaite garder l'anonymat]

[Adresse du plaignant ou « Pas d'adresse physique »]

Soumise\_\_\_\_\_ [en personne ou par voie postale/courriel, téléphone]

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle [Nom de famille du requérant] :

**Objet** : plainte au sujet de [décrire brièvement]

\_\_\_\_\_ [nom du comité] accuse réception de votre plainte en date du \_\_\_\_\_ [date]. Notre [comité] prend vos préoccupations 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.

Notre comité est doté de procédures de règlement des plaintes que nous suivons pour étudier les plaintes et y apporter une solution. Conformément à nos procédures de règlement des plaintes, nous déterminerons si votre requête satisfait les critères de recevabilité inscrits à notre mécanisme de gestion des plaintes, puis nous envisagerons les prochaines étapes, en tant que de besoin. Nous vous contacterons entretemps si des précisions nous sont nécessaires. Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de [xx] jours ouvrables à compter de la date du présent courrier.

Signature du Président du comité

**Annexe 9 : Fiche de notification des plaintes non recevables**

Nom du Comité de gestion des plaintes (CGP) :	
Date de réception de la plainte :	

N° d'enregistrement de la plainte :	
Identité du plaignant	Nom et Prénom :
	Réf. Pièce d'identité :
	Lieu de résidence :
	Contacts :

**Objet** : Notification d'irrecevabilité de la plainte

Madame / Monsieur

Suite à votre requête formelle enregistrée au niveau du Comité ..... sous le numéro n°..... en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur ....., nous vous informons qu'après examen de votre requête, celle-ci n'est pas liée aux activités du Projet de développement des chaînes de valeur intégrées de l'élevage au Burkina Faso (PDCVIE-BF). Par conséquent, elle est irrecevable par notre instance qui ne saurait lui donner une suite.

Cette décision est définitive pour le Comité ..... en charge du traitement des plaintes liées aux activités du PDCVIE-BF, mais ne vous prive pas de votre droit de toute action auprès d'autres instances habilitées ou juridictions compétentes.

Veuillez agréer, l'expression de mes sentiments distingués.

Fait à ....., le .....

Signature du Président du comité

**Annexe 10 : Fiche de résolution des plaintes non sensibles**

<b>Fiche de résolution des plaintes non sensibles</b>		
Numéro de la plainte :		
Plainte enregistrée par :		
Plainte validée :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Présence du plaignant :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Enquête sur le terrain :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Résultat de l'enquête :		
Date de résolution :		
Est-ce qu'un accord a été trouvé entre les parties :	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
S'il y a eu accord, écrire les détails :		
S'il n'y a pas eu d'accord, spécifier les différends :		
Recommandations pour la suite à donner au dossier :		
Niveau de satisfaction et commentaires du/de la plaignant (e) :		

**Acteurs impliqués dans la résolution de la plainte**

Nom et prénoms	Structures/Titres/fonction	Contacts	Signature

**Annexe 11 : Exemplaire de fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)**

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

.....  
.....

Numéro 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 :**

Viol

- Agression sexuelle
- Prière de préciser si pertinent :*
- Exploitation et abus sexuels
- Harcèlement sexuel
- Agression physique
- Violence psychologique/émotionnelle
- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités
- Aucun incident de VBG confirmé

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

Structure responsable de l'auteur notifiée :

Oui     SI OUI, date de notification :  
Non

Action/sanction vérifiée :

Oui   
Non   
Non applicable

## Annexe 12 : Formulaire de consentement

**CONFIDENTIEL**

### Consentement à la divulgation d'informations

#### **Instruction:**

- 1- Ce formulaire devrait être lu au/à la plaignant/e ou à son tuteur dans sa langue maternelle.**
- 2- Il devrait être clairement expliqué au/à la plaignant/e qu'il/elle peut choisir n'importe laquelle ou aucune des options proposées (par exemple, seulement avoir accès aux services de prise en charge sans consentir au processus du mécanisme de gestion de plainte).**
- 3- Veuillez expliquer en détail à quoi ressemblera le processus de mécanisme de gestion de plaintes (MPG), informer les plaignant(e)s de qui les contactera, 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 des plaintes (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 de gestion 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 le processus impliquera une vérification et que je serai

contacté pour fournir des détails sur la plainte. J'ai reçu des informations détaillées sur le processus GRM, qui va me contacter, avec quel objectif et quels sont les délais prévus et j'accepte de participer à ces étapes. Je retiens le droit de changer d'avis à tout moment au sujet de la divulgation des informations à l'organisme/la personne contact désignés ci-après et que dans ce cas le processus de gestion de ma plainte sera interrompu. Je comprends que les informations communiquées seront traitées en toute confidentialité et avec respect, et ne seront divulguées que si cela s'avère nécessaire dans le processus administratif de vérification de ma plainte.

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

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

**2-** J'autorise \_\_\_\_\_

(nom de l'unité d'exécution du projet) à communiquer au(x) prestataire(s) de services que j'ai désignés les informations spécifiquement relatives à mon cas, afin de pouvoir bénéficier d'une aide en fonction de mes besoins de sécurité, sanitaires, psychosociaux et/ou juridiques. Je comprends que les informations communiquées seront traitées en toute confidentialité et avec respect, et ne seront divulguées que si cela s'avère nécessaire pour me permettre de recevoir l'aide que j'ai sollicitée. Je me réserve 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)

- |                          |                                                         |              |          |
|--------------------------|---------------------------------------------------------|--------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | Services<br>(précisez)<br>:                             | de           | sécurité |
| <input type="checkbox"/> | Services<br>psychosociaux                               | (précisez) : |          |
| <input type="checkbox"/> | .....                                                   |              |          |
| <input type="checkbox"/> | Services sanitaires / médicaux<br>(précisez) :<br>..... |              |          |
| Lieu                     | sûr / refuge<br>(précisez) :<br>.....                   |              |          |

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

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 à 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)*

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 13 : Fiche de synthèse mensuelle du traitement des plaintes au niveau de chaque comité**

Nom de la commune/village : .....	
Nom du Comité : .....	
Mois : .....	
Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période dans le cadre de la mise en œuvre du projet	
Résumé synthétique des types de plaintes	
Nombre de plaintes traitées dans le délai	
Nombre de plaintes non traitées dans un délai (explications)	
Type de plaintes n'ayant pas été traitée dans le délai	
Nombre de réclamations référées	