



Date d'entrée en vigueur :

28/06/2022

Durée du programme : 05 ans

Du 21/04/2022 au 20/04/2027

Coût du programme :

72,050 milliards FCFA soit 127,1
millions de \$ US

Financement du programme

Financement Etat Burkinabè : 1,73%

Prêt IDA : 35,43%

Don IDA : 35,43%

Don GAFSP : 18,90%

Contribution des bénéficiaires : 8,50%

Composantes du

programme

- I. Services de conseil numérique pour
l'agriculture, la prévention et la gestion
des crises alimentaires
- II. Durabilité et capacité d'adaptation de la
base productive du système alimentaire
- III. Intégration des marchés alimentaires
régionaux et commerce
- IV. Composante de réponse d'urgences
contingente
- V. Gestion du Programme

Zones

- ✓ Région de la Boucle du Mouhoun
- ✓ Région du Centre Est
- ✓ Région du Centre-Ouest
- ✓ Région du Centre Sud

PROGRAMME DE RESILIENCE
DU SYSTEME ALIMENTAIRE
EN AFRIQUE DE L'OUEST
COMPOSANTE BURKINA FASO
(PRSA-BF)



MECANISME DE GESTION DES PLAINTES
ET RECLAMATIONS/SUGGESTIONS ET
SON PLAN D'ACTIONS INCLUANT CELUI
DES EAS/HS DU PRSA-BF

Juin 2023



TABLE DE MATIERES

TABLE DE MATIERES.....	ii
SIGLES ET ABREVIATIONS	iv
LISTES DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES.....	v
DEFINITION DES CONCEPTS CLES	1
INTRODUCTION.....	5
I.1 Présentation du Programme	5
I.2 Contexte et justification de la mise en place d'un MGP	6
I.3 Approche méthodologique	8
II. OBJECTIFS, CHAMP D'APPLICATION ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP	10
II.1 Objectifs	10
II.2 Domaines d'application	11
II.2.1 Types d'activités	11
II.2.2 Nature des plaintes.....	11
II.2.3 Potentielles causes des plaintes.....	12
II.2.4 Qualité du/de la plaignant(e) éligible	16
II.3 Principes directeurs.....	16
III. CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP	18
III.1 Les Parties prenantes impliquées	18
III.2 Différents niveaux de résolution des plaintes	19
III.2.1 Niveau Village/Secteur	19
III.2.2 Niveau Commune.....	20
III.2.3 Unité Régionale de Gestion (UGR)	22
III.2.4 Niveau national.....	23
III.2.5 Recours à la justice	23
III.3 Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes sensibles	23
III.4 Organigrammes du mécanisme de gestion des plaintes très sensibles liés aux EAS/HS.....	25
III.5 Composition et rôles des organes.....	26
IV. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES	29
IV.1 Canaux de dépôt des plaintes/réclamations	29
IV.2 Description des étapes de gestion des plaintes sensibles et peu sensibles ..	30
IV.2.1 Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes.....	30
IV.2.2 Etape 2 : Etude des plaintes	30
IV.2.3 Etape 3 : Investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte.....	30
IV.2.4 Etape 4 : Proposition de réponses	31
IV.2.5 Etape 5 : Révision des réponses en cas de non-résolution en première instance	31
IV.2.6 Etape 6 : Mise en œuvre des mesures correctrices	31

IV.2.7 Etape 7 : Clôture ou extinction de la plainte	32
IV.2.8 Etape 8 : Rapportage	32
IV.2.9 Etape 9 : Archivage.....	32
IV.3. Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse ...	34
IV.3.1 Au niveau du Comité Villageois de Gestion des Plaintes.....	34
IV.3.2 Au niveau des comités communaux de gestion des plaintes	34
IV.3.3 Au niveau du Comité national	35
IV.3.4 Préparation des dossiers individuels des plaignants.....	35
IV. 4 Procédure de gestion des plaintes EAS/HS	36
IV.4.1 Etape 1 : Accueil et enregistrement/réception de la plainte	36
IV.4.2 Étape 2 : Examen préalable et traitement	37
IV.4.3 Étape 3 : Accusé réception	38
IV.4.4 Étape 4 : Processus de vérification	38
IV.4.5 Étape 5 : Suivi et évaluation.....	38
IV.4.6 Étape 6 : Retour d'informations au survivant(e)	39
IV.4.7 Clôture de la plainte	39
V. OPERATIONNALISATION DU MGP	39
V.1 Communication et vulgarisation du MGP.....	40
V.2 Dispositif de Suivi-évaluation et de mise à jour du MGP	40
V.2.1 Le suivi-évaluation	40
V. 2.2 Mise à jour du mécanisme de gestion des plaintes.....	42
V.3.1 Plan d'actions de gestion des plaintes peu sensibles et sensibles	42
V.3.2 Plan d'actions de mise en œuvre des plaintes VBG EAS/HS	47
V.4 Budget d'opérationnalisation du MGP	55
VI. ANALYSE DES RISQUES	55
CONCLUSION	57
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	58
ANNEXES	59

SIGLES ET ABREVIATIONS

CCFV	Commission de conciliation foncière villageoises
CCGP	Comité communal de gestion des plaintes
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CERC	Mécanisme de réponse rapide en cas d'urgence
CGES	Cadre de gestion environnementale et sociale
CILSS	Comité inter-état de lutte contre la sécheresse au sahel
CORAF	Conseil Ouest et Centre Africain pour la Recherche et le Développement Agricoles
CPR	Cadre de politique de réinstallation
CRA	Chambres régionales d'agriculture
CVD	Conseillers villageois de développement
CVGP	Comité villageois de gestion des plaintes
EAS/HS	Exploitation et abus sexuels / Harcèlement sexuel
MFSNFAH	Ministère de la femme, de solidarité nationale, de la famille et de l'action humanitaire
MGP	Mécanisme de gestion des plaintes
NES	Norme environnementale et sociale
ONAPREGECC	Observatoire national de prévention et de gestion des conflits communautaires
OSC	Organisation de la société civile
PAP	Personne affectée par le programme
PDS	Président de délégation spéciale
PEES	Plan d'engagement environnemental et social
PMPP	Plan de mobilisation des parties prenantes
PNDES	Programme national de développement économique et social
PRéCA	Projet de résilience et de compétitivité agricole
PRSA-BF	Programme de résilience du système alimentaire en Afrique de l'Ouest composante Burkina Faso
PS-PASP	Politique sectorielle de production agro-sylvo-pastorale
PUDTR	Projet d'urgence de développement territorial et de résilience
PV	Procès-verbal
SDS	Spécialiste en développement social
SNG	Spécialiste en nutrition et genre
SSEV	Spécialiste en sauvegarde environnementale
SSE	Spécialiste en suivi évaluation
STD	Services techniques déconcentrés
SVBG	Spécialiste en violences basées sur le genre
UGP	Unité de gestion du programme
UGR	Unité de gestion régionale
VBG	Violence basée sur le genre
VCE	Violence contre les enfants

LISTES DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

LISTES DES TABLEAUX

Tableau1 : Analyse des causes des plaintes.....	13
Tableau 2 : Principes directeurs et mesures d'application	16
Tableau 3 : Synthèse sur la composition, nombre de membres, rôles des instances de règlement des plaintes	26
Tableau 4 : Coordonnées de l'institution et des personnes de références	29
Tableau 5 : Indicateurs de mesure de la performance	41
Tableau 6 : Plan d'actions de gestion des plaintes peu sensibles.....	43
Tableau 7 : Plan d'actions VBG/EAS/HS 2023-2026.....	47
Tableau 8 : Budget du MGP	55
Tableau 9 : Liste des risques et mesures de mitigations.....	55

LISTES DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes sensibles	23
Graphique 2 : Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS	25
Graphique 3 : Etapes de gestion des plaintes.....	33

DEFINITION DES CONCEPTS CLES

Exploitation Sexuelle : le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (*Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuels, 2017*).

Fraude : la fraude est un acte accompli dans l'illégalité dans le but de tromper délibérément, à soutirer de l'argent contre la volonté de quelqu'un ou à falsifier intentionnellement un document et porter atteinte aux droits ou aux intérêts d'autrui. En général, la fraude comprend trois éléments principaux : un élément intentionnel, une volonté de dissimulation et un mode opératoire (*Revue française de gestion 2013*), disponible sur (<https://www.cairn.info>)

Griefs : un grief est défini comme un motif de plaintes, de reproches ou de désaccords. Il désigne également des doléances, des reproches que l'on a envers une autre personne (*Larousse, consulté le 05/03/2023 sur <https://www.linternaute.fr/dictionnaire>*).

Harcèlement sexuel : toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle (*Note de bonnes pratiques/Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil, troisième édition-Octobre 2022*).

Mariage forcé : Union entre un homme et une femme sans le consentement de l'un ou des deux (*Lexique des concepts usuels du Secteur de l'Action Sociale du Burkina Faso, 2008*).

Parties prenantes : le terme « parties prenantes » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet); et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées) (*NES 10 de la Banque mondiale*).

Plainte : la plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au Programme, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestante un intérêt pour le Programme (*MGP du PUDTR, 2020*).

Réclamation : la réclamation est l'expression d'un mécontentement, d'une insatisfaction concernant des produits ou services, des processus ou la relation avec

l'entreprise, à partir duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. Elle peut être effectuée oralement, en face-à-face, par téléphone ou par écrit, courriers, mails, chat, réseaux sociaux, forum, etc. (Brigitte B. et al, 2020 ; article disponible sur <https://www.cairn.info>, consulté le 04/03/2023). Dans le cadre du Programme, la réclamation est toute contestation d'une partie prenante rapport aux dommages causés lors de la mise en œuvre des activités en vue de rétablir le droit et/ou leur réparation.

Requête : la requête est une demande ou une sollicitation par écrit ou oral adressée à quelqu'un ayant autorité pour prendre une décision (Centre National de ressources Textuelles et lexicales disponible sur <https://www.cnrtl.fr/définition/requête>, consulté le 03/03/2023).

Survivant(e) / la Victime : c'est la personne ayant subi une violence basée sur le genre. Les termes «Victime» et «Survivant(e)» sont interchangeables. «Victime» est un terme souvent utilisé dans les domaines juridique et médical. «Survivant (e)» est le terme généralement plus utilisé dans les secteurs d'appui psychosocial, car il est plus flexible (Protocole de prise en charge psychosociale des victimes VBG du MFSNFAH, 2020)

Violences Basées sur le Genre : la violence basée sur le genre est toute violence exercée à l'encontre d'une personne en raison de son sexe. Elle englobe les actes qui infligent des tourments ou des souffrances d'ordre physique, mental ou sexuel, la menace de tels actes, la contrainte ou autres privations de liberté que ce soit dans la sphère publique ou dans la sphère privée. Elle est fondée sur les différences sociales (genre) entre hommes et femmes. (Protocole de prise en charge psychosociale des victimes VBG du MFSNFAH, 2020 ; Directives du Comité permanent inter-organisations sur la VBG, 2015).

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

Violences culturelles : Il s'agit de toutes pratiques néfastes et dégradantes à l'égard des femmes/hommes et des filles/garçons tirant leur justification dans les coutumes, traditions et religions (Loi 061-2015/CNT, portant prévention, répression et réparation

des Violences à l'égard des femmes et des filles et prise en charge des victimes du 06 septembre 2015). Autrement dit ce sont les souffrances que les femmes/hommes et des filles/garçons subissent et acceptent parce qu'ils pensent respecter la coutume, la tradition ou la religion. Comme exemple de violences culturelles nous avons entre autres : les Mutilations Génitales Féminines, certaines scarifications, les mariages forcés et ou précoces, le lévirat, le sororat, le rapt, l'exclusion sociale des femmes/hommes âgés, le bannissement...

Violences économiques : Le fait d'user de ses moyens pour ralentir ou empêcher l'épanouissement économique ou financier de toute personne ou le fait d'empêcher toute personne de jouir de ses droits socio-économiques (*Loi 061-2015/CNT*). Ce sont : le contrôle des revenus, la discrimination à l'embauche, empêcher sa femme de trouver ou de conserver un emploi, le déni des ressources. etc.

Violences morales ou psychologiques : Il s'agit de tout comportement, propos et attitude qui portent atteinte à la personnalité de la femme ou de la fille, de l'homme ou du garçon à son image, à l'estime de soi et à son équilibre intérieur (*Loi 061-2015/CNT*). Elles sont émotionnelles et atteignent la personne psychologiquement en la mettant le plus souvent dans une situation de dépression mentale. Les violences morales ne laissent pas de traces et sont plus difficiles à prouver. Elles sont plus traumatisantes et plus dures à supporter et à soigner. Ce sont par exemple les attitudes suivantes : les humiliations, la jalousie pathologique, l'isolement, le dénigrement, les actes d'intimidation, les menaces, les injures, les réductions de liberté...

Violences patrimoniales : Tout acte ou négligence affectant la survie du/de la survivant-e et consistant à transformer, soustraire, détruire, retenir ou détourner des objets, documents, biens et valeurs, droits patrimoniaux ou ressources économiques destinées à couvrir ses besoins et pouvant s'étendre aux dommages causés aux biens communs ou propres au/de la survivant-e (*Loi 061-2015/CNT*). Ce sont entre autres : exclusion du droit à l'héritage, refus à la succession du/de la conjoint (e) décédé (e).

Violences physiques : les violences physiques sont définies comme tout acte ou tout comportement qui porte atteinte à l'intégrité physique de la personne (*Loi 061-2015/CNT*). Elles peuvent laisser les traces sur le corps (égratignures, blessures, amputation de membre, etc.) et même provoquer la mort. Les violences physiques se manifestent sous plusieurs formes. Exemples : pincements, bousculade, gifles, coups (de poing, de pied, de tête), bastonnades, étranglement, morsures, brûlures, agression avec une arme blanche ou une arme à feu, etc...

Violence sexuelle : les violences sexuelles se définissent comme toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace, sur une femme ou une fille, sur

un homme ou un garçon (Loi 061-2015/CNT). La violence sexuelle comprend un spectre très large, allant du harcèlement sexuel à l'exploitation et l'abus sexuel, en passant par le viol.

Vulnérabilité : La vulnérabilité humaine est le degré auquel les personnes risquent d'être exposées à un préjudice, des dommages, des souffrances et la mort. Ce risque est fonction des conditions physiques, économiques, sociales, politiques, techniques, idéologiques, culturelles, éducatives, écologiques et institutionnelles qui caractérisent le contexte de ces personnes. La vulnérabilité est liée aux capacités dont dispose une personne ou une communauté pour faire face à des menaces déterminées, à un certain point dans le temps. (Projet Sphère).

INTRODUCTION

I.1 Présentation du Programme

Le Programme de Résilience du Système Alimentaire en Afrique de l'Ouest (PRSA) est une initiative multisectorielle menée par des organisations régionales (CEDEAO, CILSS et CORAF) de concert avec les pays membres desdites organisations pour mettre en œuvre des actions structurelles et coordonnées afin d'améliorer la sécurité alimentaire et nutritionnelle au niveau régional. Il est conçu suivant une approche programmatique multi-phase dont la première concerne quatre (04) pays de l'Afrique de l'Ouest, à savoir le Burkina Faso, le Mali, le Niger et le Togo.

La composante du Burkina Faso, s'inscrit dans les priorités nationales déclinées dans le Plan national de développement économique et social pour la période de 2021-2025 (PNDES) et dans la Politique sectorielle de production agro-sylvo-pastorale (PS-PASP) qui visent la transformation structurelle de l'économie. L'objectif de développement du Programme est *« d'accroître la préparation à l'insécurité alimentaire et d'améliorer la résilience des acteurs du système alimentaire, des paysages prioritaires et des chaînes de valeur dans les zones du Programme »*.

Le Programme comporte cinq (05) composantes que sont :

- **Composante 1** : Services de conseil numériques pour la prévention et la gestion des crises agricoles et alimentaires. Elle comporte deux (02) sous-composantes à savoir (i) l'amélioration des systèmes régionaux de prévention et de suivi des crises alimentaires et (ii) le renforcement de la création et de la fourniture de services de conseils numériques aux agriculteurs ;
- **Composante 2** : Durabilité et capacité d'adaptation de la base productive du système alimentaire. Elle se décline en deux (02) sous composantes que sont i) consolider le système régional d'innovation agricole et ii) renforcer la sécurité alimentaire régionale par des pratiques durables dans les zones ciblées ;
- **Composante 3** : Intégration des marchés alimentaires régionaux et commerce. La composante est subdivisée en deux (02) sous composantes qui sont (i) faciliter le commerce le long des principaux corridors et consolider le système de réserves alimentaires et (ii) à soutenir le développement de chaînes de valeur régionale stratégiques ;
- **Composante 4** : Composante d'intervention d'urgence imprévue. La CERC n'aura pas d'allocation initiale de fonds. En cas de crise, le Gouvernement pourra, avec avis de la Banque, réaffecter les fonds du programme au CERC,
- **Composante 5** : Gestion du programme. Cette composante comprend les coûts de gestion du Programme.

Au niveau régional, la gestion du programme est assurée par l'AGRHYMET/CILSS pour la composante 1, le CORAF pour la composante 2, la CEDEAO pour la composante 3. La CEDEAO suivra et coordonnera la mise en œuvre globale du programme. Le programme sera supervisé par un Comité de Pilotage Régional (CPR) présidé par le Commissaire de la CEDEAO en charge de l'Agriculture, de l'Environnement et des Ressources en Eau (ou son représentant).

Au niveau national, le Programme est placé sous la tutelle technique du Ministère en charge de l'agriculture et sous la tutelle financière du Ministère en charge des finances. Le comité de pilotage du programme budgétaire de rattachement du PRSA-BF constitue l'organe d'orientation et de pilotage. L'approche du Programme étant basée sur le faire-faire conformément au principe de subsidiarité, il est envisagé la signature de protocoles d'entente entre l'Unité de Gestion du Programme (UGP) et certaines structures partenaires pour la réalisation des activités spécifiques suivant leurs domaines de compétences.

Le PRSA-BF bénéficie directement et indirectement à toutes les parties prenantes, principalement les plus vulnérables, dans les zones géographiques d'intervention sélectionnées à savoir (i) la Boucle du Mouhoun ; (ii) les Hauts-Bassins ; (iii) l'Est ; (iv) le Centre-Est ; (v) le Nord ; (vi) le Centre-Ouest et (vii) le Centre-Sud.

Par ailleurs, toutes les parties prenantes impliquées joueront un rôle important dans la facilitation du commerce des produits agricoles le long des corridors commerciaux conformément à la perspective régionale du PRSA-BF. Le programme met particulièrement l'accent sur les femmes et les jeunes. Le nombre de bénéficiaires est estimé à 100.000 ménages soit 650.000 personnes dont 40% de femmes et 50% de jeunes.

I.2 Contexte et justification de la mise en place d'un MGP

La mise en œuvre du PRSA-BF occasionne des aspects environnementaux et sociaux pouvant engendrer des impacts positifs et/ou négatifs sur les personnes, les biens et les moyens de subsistance. En effet, quoique le Programme ambitionne de renforcer la résilience des systèmes de production agro-sylvo-pastoraux pour permettre aux populations de satisfaire durablement leurs besoins nutritionnels et d'accroître leurs revenus, la nature, les caractéristiques et l'envergure des travaux envisagés pourraient avoir des effets négatifs sur l'environnement biophysique ou humain.

La plupart des travaux du programme sont liés aux aménagements, aux réhabilitations et aux constructions. Il s'agit notamment de la réhabilitation de la plaine irriguée de Bama, la mise en place de modèles d'exploitations agricoles centrés sur la valorisation des eaux souterraines, l'aménagement de bas-fonds, la mise en place de jardins

maraichers communautaires, la mise en place de vergers fruitiers et de moringa et la construction d'infrastructures de stockages, de transformations et de Commercialisation. Des aspects en lien avec des acquisitions de terres et des libérations des emprises des espaces à aménager sont également pris en compte.

A ce titre, les principaux impacts négatifs potentiels du Programme sur la population et leurs biens sont relatifs au déplacement et/ou à la réinstallation ou à la relocalisation involontaire des personnes affectées, à l'expropriation de terres pour la réalisation des aménagements et des infrastructures, à la perte du lieu de résidence ou d'activités économiques, à la perte d'une partie ou de la totalité des investissements (biens et actifs), à la perte de revenus ou de sources de revenus de manière temporaire ou définitive, à la perte d'accès aux sources de revenus, à la perturbation des moyens de subsistance traditionnels, à la dislocation des liens socioculturels, à l'exclusion sociale des personnes/groupes vulnérables de la participation et du bénéfice des retombés du Programme¹. Ce qui pourrait susciter inéluctablement des mécontentements et des sentiments d'injustice au niveau des individus, des ménages ou des communautés.

De plus, dans le cadre du processus d'élaboration des documents cadres des sauvegardes environnementale et sociale, il ressort que des personnes ou groupes de personnes pourraient se sentir lésés au cours du déroulement des travaux et des situations conflictuelles ou litigieuses pourraient en naître. En effet, des ménages, des communautés ou des individus dont les moyens d'existence se trouvent négativement affectés du fait de la réalisation du Programme et qui ne se sentiraient pas suffisamment indemniser ou dédommager pourraient se retrouver dans une dynamique de remise en cause perpétuelle des engagements pris au départ. Quelques conflits potentiels, ou latents ou encore étant survenus (dans le cadre d'autres projets) évoqués par les personnes ressources lors de la mission de collecte des données entrant dans le cadre de l'élaboration du MGP sont entre autres :

- les conflits entre les différents utilisateurs des ressources en eau (pêcheurs, éleveurs, agriculteurs) ;
- les conflits entre les utilisateurs des ressources fauniques (éleveurs, agriculteurs, forestiers) ;
- les conflits fonciers liés notamment à une forte pression engendrée par d'importantes concentrations des personnes déplacées internes (PDI) et pouvant être plus prononcés dans les localités à double chefferie (bicéphalisme) ;
- les conflits entre les agriculteurs exploitants des espaces aménagés dus aux désaccords sur les limites entre voisins, aux emplacements attribués non souhaités, au non-respect des spéculations définies, ou autres ;

¹ Selon des documents Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (PMPP, PEES, PMPP, CPR, etc.) ;

- etc.

En outre, selon la législation nationale et les critères de classification environnementale et sociale de la Banque mondiale, les risques et impacts du PRSA-BF sont jugés substantiels.

Au regard de ce qui précède, il est alors impérieux d'anticiper sur la recherche de stratégies ou de mécanismes de prévention et de gestion des éventuels différends qui pourraient survenir. C'est dans cette optique que le présent document de mécanisme de gestion des plaintes et son plan d'action y compris celui des violences basées sur le genre, des exploitations et abus sexuels, et des harcèlements sexuels (VBG/EAS/HS) a été élaboré.

Établi sur la base d'un processus inclusif, transparent compréhensif, approprié sur le plan socioculturel, aisément accessible à toutes les parties prenantes et gratuit, le MGP permet aux personnes se sentant lésées de poser leurs préoccupations afin de trouver des réponses adéquates. Ainsi, il est un outil qui permet de gérer avec efficacité et efficience, les griefs qui pourraient survenir pendant la mise en œuvre des activités du PRSA-BF.

I.3 Approche méthodologique

L'élaboration du document de mécanisme de gestion des plaintes a suivi une démarche participative. L'approche méthodologique adoptée comprend six (06) principales étapes à savoir i) la préparation de la mission ; ii) la revue documentaire ; iii) la collecte des données/informations ; iv) la rédaction du document de MGP ; v) la pré-validation du document de MGP.

- **Préparation de la mission**

La préparation de la mission a consisté à l'élaboration des Termes de références (TDR) et des outils de collecte de données qui ont fait l'objet d'amendement et de validation au sein de l'Unité de Gestion du PRSA-BF.

- **Revue documentaire**

La revue documentaire a été faite de manière continue tout au long du processus d'élaboration du document de MGP. Elle a consisté à faire la synthèse de toute la documentation jugée pertinente pour l'élaboration dudit document. A cet effet, les instruments et outils de sauvegardes du Programme ont été exploités. Il s'agit notamment du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), du Cadre de Politique de Réinstallation (CPR), du Plan de Gestion et de Mobilisation de la Main-d'œuvre (PGMO), du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), du Plan

de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), et du Plan de Gestion des Pestes et Pesticides (PGPP). D'autres documents au niveau national, régional et international qui traitent de la gestion des plaintes et litiges ont été consultés. Il s'est agi également de capitaliser les efforts des acteurs en matière de gestion des plaintes et réclamations.

- **Collecte des données/informations**

Cette étape de collecte des données et/ou informations s'est déroulée dans les sept (07) régions d'intervention du Programme à savoir l'Est, le Centre-Est, les Hauts-Bassins, le Centre-Ouest, le Centre-Sud, le Nord et la Boucle du Mouhoun. Elle avait pour but de recueillir les besoins, les attentes et les priorités des communautés à la base en vue de l'élaboration d'un mécanisme transparent, participatif, pratique et efficace de gestion des plaintes, en s'appuyant sur des modèles existants, sans entraver la poursuite des objectifs du PRSA-BF.

Des entretiens (individuels et en groupes) ont été menées auprès des personnes de ressources (annexe) notamment les autorités locales (Gouverneurs, Secrétaires Généraux de Régions, Hauts commissaires, Préfets/PDS, Maires, SG de Mairies), des structures déconcentrées des services techniques de l'Etat (en charge de l'agriculture, de l'élevage, de l'eau, des droits humains, de l'action humanitaire et du genre), des Chambres Régionales d'Agriculture (Président ou SG de CRA), des Conseillers villageois de développement (CVD) et des leaders d'organisation de la Société civile (OSC).

Ces entretiens ont permis de faire un état des lieux sur la typologie des conflits récurrents, les structures, mécanismes, circuits et expériences de gestion des conflits aux différents niveaux, et de documenter les difficultés/insuffisances rencontrées, toute chose ayant permis la consolidation du présent document.

- **Rédaction du document de MGP**

Un atelier technique de rédaction a été organisé pour la conception du document. Au cours de cet atelier un plan de rédaction a été adopté par l'équipe en charge de l'élaboration du MGP composée des Spécialistes en sauvegardes sociale et environnementale, du Spécialiste en EAS/HS et de la Spécialiste Genre et Nutrition du PRSA-BF. Chaque partie du plan a été affectée à un spécialiste chargé de sa rédaction. Une mise en commun des différentes parties suivie de contrôle qualité et d'une harmonisation d'ensemble ont été faites avant la restitution du document provisoire en atelier de pré validation.

- **Pré-validation du document de MGP**

Une réunion de pré-validation a été organisée. Cette rencontre qui a réuni les équipes des UGP du PRSA-BF et du PRéCA a permis de recueillir les observations et les inputs qui ont permis de produire le MGP dans sa version provisoire.

II. OBJECTIFS, CHAMP D'APPLICATION ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP

II.1 Objectifs

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est une procédure qui permet de recevoir les préoccupations et plaintes des parties prenantes du programme, particulièrement au sujet de l'impact relatif aux aspects environnementaux et sociaux, et faciliter la résolution de ces plaintes/doléances de façon équitable, objective, efficace et transparente.

. Pour ce faire, l'objectif général poursuivi par le MGP est de :

- mettre en place un système efficace qui permette de recevoir, instruire, traiter et répondre de manière systématisée aux plaintes, aux réclamations et aux doléances engendrées par la mise en œuvre des activités du Programme et
- s'assurer de la qualité des services rendus et partant, la satisfaction des parties prenantes au programme en général et particulièrement celle des plaignants.

De manière plus spécifique, il s'agit de/d' :

- fournir aux différentes parties prenantes qui s'estiment être lésées par les activités du programme, des possibilités accessibles, rapides et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au programme ;
- traiter de manière efficace, juste, impartiale et transparente les requêtes et plaintes des personnes affectées par le Programme dans des délais raisonnables ;
- identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes et préoccupations soulevées ;
- s'assurer que les plaintes liées aux exploitations, abus sexuel et harcèlement sexuels (EAS/HS) sont recueillies et gérées sur la base d'une approche confidentielle et centrée sur les survivant-es ;
- favoriser l'arbitrage, la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes non sensibles ;
- documenter les suggestions, les plaintes ou les abus constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre ;
- créer et renforcer la transparence et la confiance entre les différents acteurs engagés dans le Programme (UGP, UGR, bénéficiaires, et acteurs intermédiaires) à travers l'information/sensibilisation du public sur les activités à réaliser dans le cadre du Programme ;

- assurer la durabilité des interventions du Programme à travers l'atténuation de ses risques éventuels et son appropriation par les parties prenantes .

II.2 Domaines d'application

II.2.1 Types d'activités

L'évaluation du système de gestion environnementale et sociale (ESES) a montré que les principales activités du PRSA-BF sources d'impacts sont notamment : la réhabilitation et l'aménagement de bas-fonds, la restauration des terres et des bassins versants, la mise en place d'unités de production et de transformation, la certification des semences , la distribution électronique des intrants et de matériels agricoles ;le conseil numérique aux agriculteurs, le renforcement des capacités des ressources humaines (chercheurs, techniciens, personnel administratif) sur les technologies et savoir-faire sur les fruits et légumes. Ces activités peuvent être source de critiques voir de plaintes / réclamations formulées à l'endroit du Programme du fait :

- du processus de ciblage ;
- de la gestion foncière des bas-fonds à aménager
- des travaux de génie rural et/ou civil ;
- du paiement des compensations des personnes affectées ;
- de la mise en œuvre des mesures d'accompagnement ;
- de la prestation de service;
- des Exploitations et Abus Sexuel et Harcèlement Sexuel ;
- des actes de Violence Contre les Enfants ;
- d'une défaillance du fonctionnement du Programme avec pour corollaire le déficit d'information/communication sur ses activités ;
- de la corruption;
- etc.

II.2.2 Nature des plaintes

A L'analyse des enjeux environnementaux et sociaux, le CGES classe les potentielles plaintes qui pourraient être enregistrées dans le cadre de l'exécution du PRSA-BF et selon leur niveau de sensibilité en trois (03) groupes à savoir les plaintes peu sensibles, les plaintes sensibles et les plaintes très sensibles.

Les plaintes peu sensibles : cette catégorie de plaintes concerne majoritairement les erreurs liées à la mise en œuvre des activités, à une décision prise ou à une position assumée par le Programme. Elles ont une forte chance d'être résolue rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du Programme.

Les plaintes sensibles : Elles traitent des choix, méthodes, résultats obtenus etc. Pour cette catégorie de plaintes, le projet privilégiera d'abord le recours à un mécanisme extra-judiciaire de règlement des litiges à l'amiable au niveau local en ayant recours à l'écoute, à la concertation, à la médiation et/ou à l'arbitrage par des tiers.

Les plaintes très sensibles : il s'agit des plaintes ayant un lien avec la violation de droit et l'abus de pouvoir ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles. Ces plaintes portent habituellement sur des fautes personnelles à travers le comportement et la conduite. Elles sont généralement anonymes en sens que le plaignant ne portera pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des plaintes. Aussi, le processus de traitement de ces plaintes doit permettre d'éviter les représailles à l'endroit du plaignant.

II.2.3 Potentielles causes des plaintes

Les principales causes potentielles des plaintes sont identifiées et décrites comme indiquées dans le tableau ci-dessous.

Tableau1 : Analyse des potentielles causes par nature de plainte

N°	NATURE DE PLAINTES	SOURCE DES PLAINTES	CAUSES DES PLAINTES
01	Plaintes peu sensibles	Fonctionnement du programme	<ul style="list-style-type: none"> • Les insuffisances dans l'organisation des sessions de formation (choix des participants, qualité des prestations, paiement des honoraires des conférenciers/missionnaires etc.) • Les désaccords liés à l'exécution des protocoles de partenariat ; • Les insuffisances dans la passation des marchés (choix des prestataires, Rétribution inappropriée des services, Non-respect du planning de paiement des prestataires), • Le mauvais traitement et/ou traitement inadéquat de la part des travailleurs du programme ; • Le déficit de communication.
		Travaux de génie rural et/ou civil	<ul style="list-style-type: none"> • Les travaux de nuits (nuisances sonores) ; • La non-fermeture de fouilles pendant plusieurs jours au niveau des accès aux domiciles et activités commerciales ; • Les envols de poussières et les nuisances sonores. • L'absence de passerelles d'accès aux habitations pendant les travaux ; • La production des déchets solides et liquides ; • Le mauvais traitement et/ou traitement inadéquat de la part des travailleurs des entreprises prestataires de service ; • La mauvaise gestion des questions de santé sécurité au travail des travailleurs des entreprises prestataires de service.
		Mesures d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • Les erreurs dans la redistribution des parcelles aménagées (Cas d'inclusion ou d'exclusion et de mauvais positionnement) ; • Les erreurs dans l'identification des PAP (au paiement des compensations dues aux bénéficiaires).
02	Plaintes sensibles	Gestion foncière	<ul style="list-style-type: none"> • Les cas de désaccords sur des limites de parcelles ; • L'opposition d'une partie des bénéficiaires à la sécurisation foncière ;

N°	NATURE DE PLAINTES	SOURCE DES PLAINTES	CAUSES DES PLAINTES
			<ul style="list-style-type: none"> • La mauvaise gestion des questions foncières ; • Les conflits sur la propriété d'un bien ; • Les évaluations insuffisantes ou sans base de calcul des biens impactés ; • Les désaccords sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation) ; • Le non-respect des us et coutumes locales ; • Les successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété ou sur les parts d'un bien donné ; • Les expropriations sans dédommagement ; • Le type d'habitat proposé ; • Les caractéristiques de la parcelle de réinstallation ; • Les conflits sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitants différents, le partage de l'indemnisation) ; • Les successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété ou sur les parts d'un bien donné.
		Travaux de génie civil	<ul style="list-style-type: none"> • Les excès de vitesses ; • Les accidents /incidents (de circulation, de travail ...) ; • Les accidents liés à la non sécurisation des sites avec des accès limités au public et particulièrement aux enfants ; • La mauvaise qualité des services des prestataires.
		Processus de ciblage	<ul style="list-style-type: none"> • L'insatisfaction de certains bénéficiaires du fait de ciblage non respectueux des critères de neutralité ; • Le mauvais choix des parties prenantes en cas d'intervention en situation d'urgences ou de crise • L'insuffisance ou l'inexistence d'assistance humanitaire en cas de catastrophes naturelles liées aux questions climatiques ; • Les cas d'inclusion ou d'exclusion ;

N°	NATURE DE PLAINTES	SOURCE DES PLAINTES	CAUSES DES PLAINTES
			<ul style="list-style-type: none"> La demande de rétribution inappropriée.
03	Plaintes très sensibles	Exploitation et Abus Sexuel (EAS), Harcèlement Sexuel (HS)	<ul style="list-style-type: none"> Les cas de viol commis par les acteurs qui exécutent le programme (UGP, UGR, les contractuels, les personnels des entreprises, prestataires et fournisseurs) ; Les violences physiques ; Le harcèlement sexuel et moral ; Les exploitations et abus sexuels (EAS).
		Emploi des enfants	<ul style="list-style-type: none"> Les violences contre les enfants (VCE) du fait de l'emploi des mineurs sur les chantiers ou dans les entreprises (travailleurs de chantier...)
		Corruption	<ul style="list-style-type: none"> Les cas de concussion ; Les cas des trafics d'influence exercé sur les communautés bénéficiaires ; Les cas de fraude constatée dans la délivrance des services.

Source : équipe d'élaboration du MGP du PRSA-BF 2023

II.2.4 Qualité du/de la plaignant(e) éligible

Est considérée comme plaignant(e) éligible au sens du présent MGP du PRSA-BF, toute personne physique ou morale ayant connaissance d'une erreur, d'un abus ou s'estimant lésée dans le cadre de la mise en œuvre des activités du PRSA-BF. Cependant, la plainte doit le cas échéant avoir un lien avec le champ du programme pour être valide et recevable. Si non elle sera déclarée non valide.

II.3 Principes directeurs

Le MGP au niveau opérationnel doit s'inscrire dans une démarche légitime, équitable, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constituer une source d'enseignement. Pour s'assurer de son succès et de son efficacité, un certain nombre de principes fondamentaux et de valeurs sont à respecter. Le tableau ci-dessous présente une analyse des mesures d'application des principes du MGP et les indicateurs de performance qui s'y attache.

Tableau 2 : Analyse des mesures d'application des principes directeurs et indicateur de performance

PRINCIPES	MESURES D'APPLICATION	INDICATEURS
Mise en contexte et pertinence	<ul style="list-style-type: none">Inscrire le MGP dans le cadre particulier des activités du Programme de résilience du système alimentaire en Afrique de l'Ouest composante Burkina Faso ;Localiser le MGP de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local et conforme aux structures de gouvernance locale ;Etablir une cohérence avec tous les documents d'enjeux environnementaux et sociaux	<ul style="list-style-type: none">% des parties prenantes locales qui se retrouve dans le MGP% de documents du PRSA prenant en compte le MGP
Participation	<ul style="list-style-type: none">Impliquer toutes les parties prenantes (populations bénéficiaires ou groupes d'usagers, partenaires de mise en œuvre) à chaque étape du processus d'implémentation du MGP, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre ;Mettre en place les organes de gestion des plaintes à différents niveaux administratifs et d'en assurer les liens fonctionnels ;Consulter spécifiquement les groupes vulnérables (les femmes, jeunes et les filles pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux EAS/HS.	<ul style="list-style-type: none">% des parties prenantes impliquées dans le MGPNombre de comités mis en place dans les zones d'intervention du programme
Accessibilité/ Inclusion	Il s'agit de développer le MGP de manière à favoriser son accès équitable aux diverses parties prenantes ainsi que la prise en compte de tous les aspects liés aux plaintes réclamations et griefs qui peuvent survenir. De ce fait, il est nécessaire de :	Nombre de canaux de transmission des plaintes mis en

PRINCIPES	MESURES D'APPLICATION	INDICATEURS
	<ul style="list-style-type: none"> Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes ; Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en tenant compte des barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ; Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; Mettre en place un dispositif de soutien aux personnes à besoins particuliers. 	<p>place et fonctionnel</p> <p>Nombre de canaux de diffusion utilisés</p> <p>Nombre d'ateliers d'information et de sensibilisation tenus</p> <p>% de plaintes éligibles</p>
Impartialité /objectivité/ neutralité	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les membres des comités, dans leurs relations avec les tiers, ne pratiqueront aucune forme de discrimination ou de traitement préférentiel et appliqueront exclusivement les procédures en vigueur ; Veiller à l'impartialité des membres des comités qui participent aux enquêtes ; Assurer qu'aucun membre ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. 	% de contestation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant ; Informar clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait ; Informar sur les délais de traitement des plaintes qui varie selon le niveau de résolution de la plainte ; Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement. 	<p>% de plaintes éligibles ;</p> <p>% des parties prenantes qui connaissent toutes les options de plaintes ;</p> <p>% des parties prenantes qui se sont bien appropriées le MGP.</p>
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> Mobiliser les capacités nécessaires et assurer les conditions de fonctionnement optimal ; Réagir promptement à tous les plaignants ; Traiter les plaintes/réclamations/griefs en toute célérité ; Respecter les délais édictés pour chaque étape de la procédure. 	<p>% de plaintes traitées dans les délais requis ;</p> <p>Délai moyen de traitement d'une plainte.</p>
Sécurité/Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire ; Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature très sensibles (EAHS, corruption) ; Assurer en tout temps la sécurité du/de la survivant(e) et de son entourage en cas de VBG/EAS/HS ; Limiter le nombre des membres des comités ayant accès aux informations très sensibles (VBG/EAS/HS). 	<p>Nombre de dénonciations réelles de cas de VBG/EAS/HS</p> <p>% de représailles suite aux dénonciations</p>

PRINCIPES	MESURES D'APPLICATION	INDICATEURS
Approche centrée sur les survivantes et survivantes de EAHS	Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAHS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la survivant/e dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la survivant/e restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre l'obtention du consentement éclairé, le maintien de la confidentialité, le référencement vers des services de prise en charge (avec le consentement du/de la survivant-e) sont des principes fondamentaux de cette approche.	<p>% de plaintes de EAHS reçues référées vers les Services compétentes</p> <p>Nombre de mesures prises en faveur des survivants(es)</p>

Source : équipe d'élaboration du MGP du PRSA-BF 2023

III. CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP

III.1 Les Parties prenantes impliquées

Il s'agit de toute personne (physique ou morale), groupe de personnes affectées directement ou indirectement par les activités du Programme, ainsi que les personnes, ou groupes de personnes et ou organisations qui peuvent avoir des intérêts dans la mise en œuvre des activités du PRSA-BF, ou la capacité d'en influencer les résultats.

Il s'agit en l'occurrence des :

- personnes affectées par le programme (PAP) ;
- bénéficiaires des activités du Programme ;
- communautés riveraines aux sites des travaux ;
- responsables des structures déconcentrées de l'administration générale (Gouverneurs, Haut-commissaires, Préfets) ;
- travailleurs des entreprises engagées dans le cadre de la réalisation des sous-projets ;
- ingénieurs conseils en charge de faire le suivi de conformité des travaux ;
- élus locaux (autorités municipales) des localités qui abritent les sous-projets ;
- CVD des localités qui abritent les sous-projets dans les ZIP ;
- ONG, OSC, groupements, coopératives ;
- services techniques déconcentrés (agriculture, droits humains, action sociale, santé, environnement, justice, sécurité et défense ...) ;
- entités de mise en œuvre du Programme (UGR, UGP) ;
- membres des organes/instances de règlement des plaintes ;
- etc.

III.2 Différents niveaux de résolution des plaintes

Pour garantir son accessibilité à toutes les parties prenantes et assurer une gestion de proximité des plaintes, l'organigramme du MGP est structuré en cinq (05) niveaux à savoir : le niveau village/secteur, le niveau communal, le niveau régional, le niveau national et le niveau juridictionnel.

III.2.1 Niveau Village/Secteur

Le premier niveau de règlement des plaintes reste le village/secteur du ressort territorial de la communauté locale bénéficiaire du PRSA-BF.

A ce niveau sera créé et mise en place un Comité Villageois de Gestion des Plaintes (CVGP) composé de six (06) membres comme suit :

- du président CVD ;
- deux (2) représentants des PAP dont une femme ;
- du chef du village ;
- du chef de terre (au cas où il est distinct du chef de village) ;
- une personne ressource de notoriété publique au niveau du village.

Dans le cadre de l'exécution de sa mission, le président peut, en cas de besoin, convier toute autre personne aux travaux du Comité villageois de gestion des plaintes (CVGP). Le Comité villageois de gestion des plaintes se réunit toute fois que de besoin sur convocation de son président.

Toutefois, dans les communes où la loi foncière rurale est appliquée, ces comités seront assimilables aux commissions de conciliation foncière villageoises (CCFV) créées par la loi 034-2009/AN portant régime foncier rural dont la fonction principale est la conciliation des conflits en lien avec le foncier (droit de propriété, droit d'usage, autre usage lié à la terre). Le cas échéant, la composition et les attributions pourraient être revue pour se conformer aux exigences du milieu et/ou la sensibilité des dossiers à traiter.

Aussi, au cas où un conflit communautaire naît suite à l'exécution des activités du PRSA-BF, la gestion dudit conflit se fait en référé aux services de l'Observatoire national de prévention et de gestion des conflits communautaires (ONAPREGECC) par décret n° 2015-1645/ PRES/ TRANS/ PM/ MJDHPC/ MATD/ MEF du 28 décembre 2015 portant création, composition, attributions et fonctionnement de l'Observatoire national de prévention et de gestion des conflits l'ONAPROGECC ou aux structures déconcentrées ou communautaires au Burkina Faso et dont l'objectif est de fédérer les efforts des différents acteurs intervenant dans la prévention et la gestion des conflits communautaires

En tout état de cause, c'est la gestion des plaintes à l'amiable qui est privilégiée au niveau du CVGP qu'il soit contextualisé ou pas.

A ce titre, le comité villageois de gestion des plaintes est chargé de :

- recevoir les plaignants(es) ;
- enregistrer les différentes plaintes dans un registre (une fiche ou un cahier) ;
- délivrer un accusé de réception de plaintes à tout plaignant ;
- examiner, trier et catégoriser les natures de plaintes qui leurs sont soumises ;
- traiter les différentes catégories de plaintes enregistrées selon la procédure préconisée ;
- produire le PV de traitement des plaintes clôturées à ce niveau du dispositif ;
- transférer les plaintes non clôturées et référer le plaignant au deuxième niveau assorti de dossier y afférant ;
- renseigner régulièrement l'ensemble des outils de gestion des plaintes mis à périodiques ;
- rendre compte de la situation de gestion des réclamations aux échelons supérieurs à tout moment ;
- archiver la documentation y relative ;
- etc.

NB : Le CVGP tiendra périodiquement des rencontres de concertation entre ses membres pour faire l'état des plaintes et réclamations enregistrées. Les plaintes et réclamations n'ayant pas pu être traitées à ce niveau feront l'objet de transfert à l'échelon supérieur qui est le niveau 2 ou niveau commune.

Un délai maximum de 3 jours est accordé au CVGP pour diligenter le traitement de toute plainte enregistrée à son niveau.

III.2.2 Niveau Commune

Ce deuxième niveau de gestion des plaintes du PRSA-BF est à l'échelle de la commune. Dès qu'une solution n'est pas trouvée au niveau village, la continuité de la quête d'un règlement à l'amiable des plaintes/réclamations est recherchée au niveau de la commune.

A cet effet, Il sera mis en place au niveau de chaque commune d'intervention du programme par arrêté du président de la délégation spéciale/conseil municipal, un Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) constitué de neuf (09) membres Placée sous l'autorité du président de la délégation spéciale /conseil municipal, le Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) est composé en ce qui suit :

Président : président de la délégation spéciale / Maire de la commune ou son représentant.

Membres :

- Chef de Zone d'Appui Technique de l'Agriculture ;
- Chef de Zone d'Appui Technique de l'Élevage ;
- Chef de Service Départemental de l'Environnement ;
- Responsable du service foncier rural de la mairie ;
- Responsable du service social de la mairie si nécessaire
- Responsable de la coordination départementale des femmes ;
- Représentant de la Chambre Régionale d'Agriculture ;
- Chef de canton ou son représentant ;

.Toutefois, le président du CCGP peut, en cas de besoin, convier toute autre personne aux sessions dudit comité.

Dans une perspective d'harmonie avec les autres structures intervenant dans la gestion des plaintes, CCGP pourrait s'arrimer ou être assimilé à une des structures de gestion des plaintes déjà existantes, l'enjeu étant de mettre à contribution, les expériences capitalisées localement en matière de gestion de conflits, de plaintes, de griefs ou de réclamation. Le PRSA-BF examinera la possibilité d'expérimenter l'arrimage du CCGP à la composition et au fonctionnement de l'Observatoire National de Prévention et de Gestion des Conflits Communautaires (ONAPREGECC) ou de la Commission de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV).

Par ailleurs le CCGP sera chargé de :

- contribuer à l'information et sensibilisation ;
- recevoir les dossiers de plaintes non clôturées transférés par le CVGP ;
- recevoir et entendre les plaignants ;
- enregistrer, examiner les plaintes reçues y compris l'enquête et la vérification approfondie;
- délivrer l'accusé de réception de plaintes ;
- examiner, trier et catégoriser et archiver les plaintes reçues ;
- traiter les différentes catégories de plaintes enregistrées selon la procédure préconisée ;
- produire le PV et autres documents de traitement des plaintes clôturées à ce niveau du dispositif ;
- transférer les plaintes non clôturées et référer le plaignant au troisième niveau assorti de dossier y afférant ;
- renseigner régulièrement l'ensemble des outils de gestion des plaintes mis à périodiques ;
- notifier la résolution aux plaignants et disposition ;
- préparer et cosigner les PV et dossiers de clôture ou transfert des plaintes ;

- mettre en œuvre les décisions afférant à la clôture de la procédure de plainte ;
- archiver les dossiers des plaintes ;
- rendre compte de la situation de gestion des réclamations aux échelons supérieurs à tout moment ;
- etc.

NB : Le CCGP tiendra périodiquement des rencontres de concertation entre ses membres pour faire l'état des plaintes et réclamations enregistrées. Les plaintes et réclamations n'ayant pu être traitées à ce niveau feront l'objet de transfert à l'échelon supérieur qui est le niveau 3 ou niveau province.

Un délai de cinq (05) jours maximum est accordé au CCGP pour diligenter le traitement de toute plainte enregistrée à son niveau.

III.2.3 Unité Régionale de Gestion (UGR)

Si une solution satisfaisante pour le plaignant n'a pu être trouvée par le CCGP, le règlement à l'amiable des plaintes sera recherché avec l'arbitrage du Programme représenté à ce niveau par l'Unité de Gestion Régionale (UGR) qui fait office de l'entité de mise en œuvre des sous-projets objet des plaintes dans un délai de 15 jours. Les UGR seront mises en place dans les sept régions d'intervention du PRSA-BF. Cependant, les régions des Hauts Bassins, de la Boucle du Mouhoun et du Nord sont communes au PRéCA et au PRSA-BF avec des interventions respectives dans différentes communes desdites régions. A ce titre, pour une rationalisation de la gestion des deux projets, les UGR du PRéCA seront mutualisées pour la mise en œuvre du PRSA-BF dans les régions des Hauts Bassins, de la Boucle du Mouhoun et du Nord.

L'UGR pourra être assistée dans cette approche par quelques membres du CCGP et autres personnes ressources concernées dont :

- un représentant de l'Unité de gestion du Programme (UGP) ;
- un représentant du CCGP des plaintes ;
- un membre désigné par l'organisation représentative des PAP ;
- un représentant des Services Techniques Déconcentrés (STD) ;
- du Chef de Zone d'Appui Technique de l'Agriculture ;
- du Chef de Zone d'Appui Technique de l'Élevage ;
- du Chef de Service Départemental de l'Environnement ;
- un représentant de l'ONG prestataire de service/Travailleur social ;
- etc.

III.2.4 Niveau national

Dans le cadre du processus de résolution des plaintes qui n'ont pu être traitées à l'amiable à l'échelle du niveau 3, l'UGP, dans la recherche d'un consensus amiable, exécutera des tâches consistant à :

- s'assurer que le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) un fonctionnel aux différents niveaux ;
- suivre, documenter (rapports) et procéder à l'archivage physique et électronique des plaintes ;
- s'impliquer directement à travers ses Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale dans la résolution des plaintes n'ayant pu être traitées aux trois premiers niveaux ;
- etc.

III.2.5 Recours à la justice

Le recours à la justice est la traduction de l'échec de la voie amiable. Le recours juridictionnel n'est souvent pas la voie recommandée par le programme car pouvant constituer une de blocage et de retard des activités. Voilà pourquoi le MGP du PRSA-BF se veut être à caractère extra-judiciaire, suffisamment attractif et efficient pour éviter toute éventuelle saisine des tribunaux. Tous les efforts seront donc déployés par le PRSA-BF dans ce sens. A l'exception des plaintes EAS/HS où la résolution à l'amiable ne sera pas utilisé et la procédure administrative sera appliquée avec le droit d'accès à la justice à tout moment au cours de son processus. Toutefois, tout plaignant non satisfait des propositions de solutions qui lui sont faites est en droit de saisir le Tribunal compétent après avoir épuisé toutes les voies de recours à l'amiable. Dans ce cas précis, les frais générés par cette procédure seront à la charge du plaignant jusqu'à la décision de justice sur la plainte.

III.3 Organigramme du mécanisme de gestion des plaintes sensibles

Le dispositif organisationnel, le schéma et les circuits de transmission des dossiers de plaintes au sein et à travers les organes structurels du présent MGP ont fait l'objet de l'organigramme du MGP du PRSA-BF présenté dans la figure ci-dessous.

Graphique 1 : Organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes sensibles

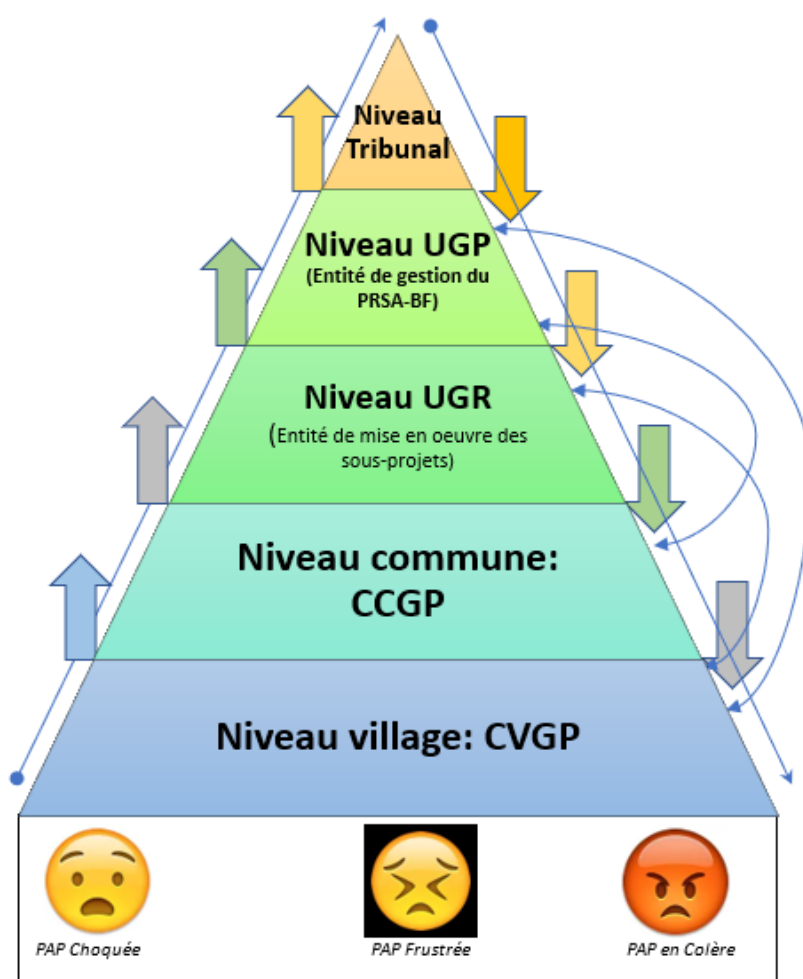
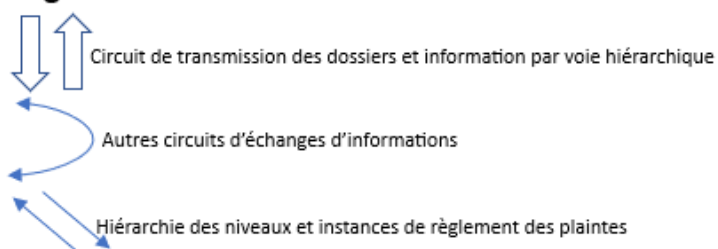


Figure 1 : Organigramme du MGP du PRSA-BF, Mars 2023

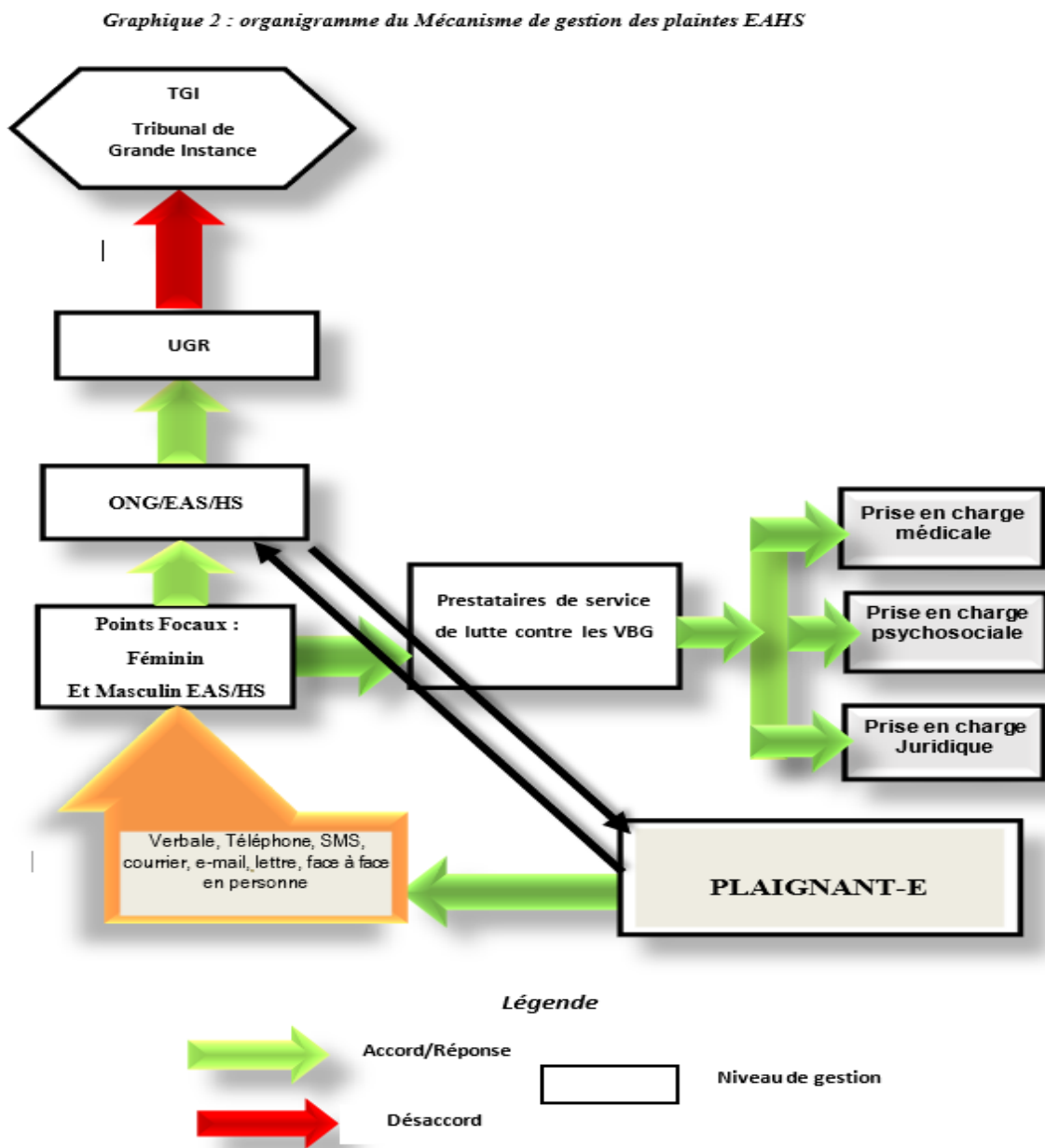
Légende :



NB-Le/la plaignant (e) peut s'adresser directement au système judiciaire sans passer par les autres niveaux

III.4 Organigrammes du mécanisme de gestion des plaintes très sensible liés aux EAS/HS

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



III.5 Composition et rôles des organes

Tableau 3 : Synthèse sur la composition, nombre de membres, rôles des instances de règlement des plaintes

Instances de règlement des plaintes	Composition de l'instance de règlement des plaintes	Nombre de membres	Délais de traitement des plaintes	Rôles/Tâches de l'instance de règlement des plaintes
Comités villageois de gestion des plaintes (CVGP)	<ul style="list-style-type: none"> du président CVD ; deux (2) représentants des PAP dont une femme ; du chef du village ; du chef de terre (au cas où il est distinct du chef de village) ; une personne ressource de notoriété publique au niveau du village. 	Cinq (05)	3 jours	<ul style="list-style-type: none"> recevoir les PAP plaignantes ; enregistrer les différentes plaintes dans un registre (une fiche ou un cahier) ; délivrer un accusé de réception de plaintes à tout plaignant ; examiner, trier et catégoriser et archiver les plaintes reçues ; traiter les différentes catégories de plaintes enregistrées selon la procédure préconisée ; produire le PV de traitement des plaintes clôturées à ce niveau du dispositif ; transférer les plaintes non clôturées au deuxième niveau assorti de dossier y afférant ; renseigner régulièrement l'ensemble des outils de gestion des plaintes mis à périodiques ; rendre compte aux instances supérieures à tout moment ; etc.
Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP)	<p>Président : Maire de la commune ou son représentant</p> <p>Membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> Chef de Zone d'Appui Technique de l'Agriculture ; 	Neuf (09)	5 jours	<ul style="list-style-type: none"> contribuer à l'information et sensibilisation ; recevoir les dossiers de plaintes transférés par le CVGP ; recevoir et entendre les plaignants ; enregistrer, examiner les plaintes reçues y compris l'enquête et la vérification approfondie ; délivrer l'accusé de réception de plaintes ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Chef de Zone d'Appui Technique de l'Élevage ; • Chef de Service Départemental de l'Environnement ; • Responsable du service foncier rural de la mairie ; • Responsable coordination départementale des femmes ; • Représentant de la Chambre Régionale d'Agriculture ; • Chef de canton ou son représentant ; • Agent du service social communal si nécessaire. 			<ul style="list-style-type: none"> • examiner, trier et catégoriser et archiver les plaintes reçues ; • traiter les différentes catégories de plaintes enregistrées selon la procédure préconisée ; • élaborer un PV et autres documents de traitement des plaintes clôturées à ce niveau du dispositif ; • transférer les plaintes non clôturées et référer le plaignant au troisième niveau assorti de dossier ; • renseigner régulièrement l'ensemble des outils de gestion des plaintes mis à périodiques ; • notifier la résolution aux plaignants et disposition ; • préparer et cosigner les PV et dossiers de clôture ou transfert des plaintes ; • mettre en œuvre les décisions afférant à la clôture de la procédure de plainte ; • archiver les dossiers des plaintes ; • rendre compte de la situation de gestion des réclamations aux échelons supérieurs à tout moment • etc.
UGR du PRSA-BF	Équipe UGR assistée de : <ul style="list-style-type: none"> • Spécialistes en sauvegarde ; • Spécialiste genre et nutrition ; • Personnes ressources qualifiées. 	À préciser	15 jours	<ul style="list-style-type: none"> • arbitrer le processus en vue d'un règlement à l'amiable des réclamations et plaintes ; • suivre, documenter (rapports) et procéder à l'archivage physique et électronique des plaintes ; • s'impliquer directement à travers ses Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale dans la résolution des plaintes n'ayant pu être traitées aux trois premiers niveaux ; • rendre compte régulièrement à l'UGP de l'évolution de la situation à tout moment ; • etc.

UGP du PRSA-BF	Équipe UGP et le comité de pilotage du PRSA-BF <ul style="list-style-type: none"> . 	À préciser	15 jours	<ul style="list-style-type: none"> assurer que le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) soit fonctionnel ; suivre et documenter les plaintes (rapports) ; procéder à l'archivage physique et électronique des plaintes ; s'impliquer directement par ses spécialistes en sauvegarde sociale et environnementale dans la résolution des plaintes n'ayant pas pu être traitées aux trois premiers niveaux ; procéder en cas de besoin à la saisine des tribunaux ; suivre les décisions de justice ainsi que leur exécution ; Etc.
Tribunal compétent	Non applicable	Non applicable	Non applicable	NB : Dans le cas où il y a échec dans la recherche d'une solution à l'amiable, le plaignant a le droit de s'adresser au tribunal. Les coûts de traitement du dossier seront supportés par l'UGP et la DGF/MARAH

IV. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES ET SUGGESTIONS

IV.1 Canaux de dépôt des plaintes/réclamations

Les canaux de dépôt des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel de mise en œuvre du Projet.

Les différentes parties prenantes selon leurs contextes, pourront utiliser une des approches suivantes :

- auto saisine des différents Comités de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision ; des articles de presse...
- en personne face à face ;
- courrier formel transmis ;
- courrier électronique transmis ;
- plaintes verbales ;
- envoi d'un SMS aux numéros de téléphone disponibles ;
- contact via le site internet du PRSA-BF : www.PRSA.gov.bf ;
- appel téléphonique aux numéros de téléphone disponibles.

Le tableau 4 donne les coordonnées de quelques cadres supérieurs de l'UGP qui peuvent être contactés en cas de besoin.

Tableau 4 : Coordonnées de l'institution et des personnes de références

Structure / Personnes	Adresses
PRSA-BF (situation géographique)	03 BP 7123 Ouaga 03, Sis à Ouaga 2000 Tel : +226 25 37 47 00 Email :
Coordonnateur du PRSA-BF	Edouard SANOU edouard_sanoukie@yahoo.fr +226 70 33 59 56
Responsable Technique	Parfait NANEMA ponconsult@yahoo.fr +226 67 23 13 16
Spécialiste en développement social	Panbagnounou LANOU labag29@gmail.com +226 70 89 22 69 / 76 42 12 33
Spécialiste des Sauvegardes environnementales	Koumbéyao SOMDA koumbey@gmail.com +226 78 78 46 07 / 01 29 40 22
Spécialiste en violences basées sur le genre	Innocent Stanislas TUINA tuinainno@gmail.com +226 70 04 27 34 / 77 42 65 48

Source : équipe d'élaboration du MGP du PRSA-BF 2023

IV.2 Description des étapes de gestion des plaintes sensibles et peu sensibles

Le processus de soumission et de résolution des plaintes et griefs dans le cadre de la mise en œuvre du PRSA-BF, doit suivre des activités clefs à mener selon neuf (9) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution.

IV.2.1 Étape 1 : Réception et enregistrement des plaintes

Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite sera enregistrée immédiatement dans un registre disponible au niveau du comité local de gestion des plaintes ou de ses structures intermédiaires. Le plaignant recevra un accusé de réception dans un délai de 48 heures après le dépôt de sa plainte. Les canaux de transmission des plaintes seront les boîtes à plaintes, le téléphone, la saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales, association de défense des droits humains, etc.).

IV.2.2 Étape 2 : Étude des plaintes

Un tri est opéré pour distinguer les plaintes très sensibles, sensibles ou peu sensibles et une procédure d'étude adaptée à chaque type est adoptée. Les plaintes sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires de niveau villageois et communal. Quant aux plaintes sensibles, elles seront gérées au niveau communal en raison de leur sensibilité et pour des questions de confidentialité. Les plaintes très sensibles, après enregistrement au niveau villageois, sont immédiatement transmises au niveau communal qui assure les investigations nécessaires au traitement des plaintes. L'issue du traitement de la plainte est adressée directement au plaignant. Le temps nécessaire à l'analyse d'une plainte ne peut excéder cinq (05) jours ouvrables après accusé de réception pour les plaintes non sensibles et dix (10) jours ouvrables pour celles sensibles.

IV.2.3 Étape 3 : Investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte

A cette étape 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 aux interrogations ou réclamations du plaignant. Le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences spécifiques qui peuvent ne pas être directement disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées sont sollicitées. Un délai maximal de cinq (05) jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour cette étape

pour toutes plaintes nécessitant des investigations supplémentaires pour sa résolution.

IV.2.4 Étape 4 : Proposition de réponses

Sur la base des résultats des investigations, une réponse est adressée au plaignant. Cette réponse met en évidence la véracité des faits incriminés ou au contraire, le rejet de la plainte. Il est notifié à l'intéressé par écrit, qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa requête que si les faits relatés dans la requête sont fondés et justifiés après les résultats des investigations. Lorsque la plainte est justifiée, l'organe de gestion des plaintes (selon le niveau), notifie au plaignant par écrit, les résultats clés de leurs investigations, les solutions retenues à la suite des investigations, les moyens de mise en œuvre des mesures correctrices, le planning de mise en œuvre et le budget. La proposition de réponse intervient dans un délai de deux (02) jours ouvrables après les investigations.

IV.2.5 Étape 5 : Révision des réponses en cas de non-résolution en première instance

Les mesures retenues par les organes du MGP peuvent ne pas obtenir l'adhésion du plaignant. Dans ce cas, il lui est donné la possibilité de solliciter une révision de la résolution du comité de gestion des plaintes saisi. La durée de la période admise pour solliciter une révision des décisions est de dix (10) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification de résolution de la plainte par le plaignant. Dans ce cas, l'organe de gestion dispose de cinq (05) jours ouvrables pour reconsidérer sa décision et proposer des mesures supplémentaires si besoin ou faire un retour à la requête du plaignant. Au cas où la révision n'offre pas de satisfaction au plaignant, ce dernier est libre d'entamer une procédure judiciaire auprès des instances habilitées.

IV.2.6 Étape 6 : Mise en œuvre des mesures correctrices

La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution du comité de gestion des plaintes ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée cinq (05) jours ouvrables après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite de l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement. L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un PV signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

IV.2.7 Étape 7 : Clôture ou extinction de la plainte

Après, la mise en œuvre des mesures correctives, la procédure sera clôturée par les instances de gestion des plaintes si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le plaignant. L'entente est prouvée par un PV signé des deux parties. La clôture du dossier intervient au bout de trois (03) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse attestée pour les comités locaux ou intermédiaires et de cinq (05) jours ouvrables par le comité national. L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances, chacune en ce qui la concerne, selon le/les niveaux de traitement impliqués.

IV.2.8 Étape 8 : Rapportage

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du Programme seront enregistrées dans un registre de traitement cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution, pour les instances locales ou intermédiaires et sept (07) jours ouvrables pour l'instance nationale. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet. La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques, etc.

IV.2.9 Étape 9 : Archivage

Le programme mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le dépôt des plaintes et le suivi de sa résolution (voir l'annexe) pour le registre de surveillance des plaintes qui ne sont pas liés à l'EAS/HS. Ce système sera composé de deux modules, d'un module sur les plaintes reçues et d'un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès à de l'information sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant des mesures supplémentaires. L'archivage s'effectuera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Pour le système d'archivage physique, des registres seront disponibles à chaque niveau (local, intermédiaire et national). L'archivage électronique sera également mis en place dans les localités où il existe des conditions (équipement et sources d'électricité). Les archives seront gérées à chaque niveau par une personne désignée responsable. Toutes ces archives doivent être centralisées au niveau national et gérées par le Spécialiste en sauvegarde environnementale (SSEV), le Spécialiste en développement social (SDS) et le Spécialiste en violences basées sur

le genre (SVBG) de l'Unité de gestion du programme. D'autres études (évaluation sociale et préparation du RAP) préciseront les détails du système d'enregistrement et de traitement applicable.

De façon global, les différentes étapes décrites sont synthétisées dans la graphique ci-après.

Graphique 3 : Étapes de gestion des plaintes



IV.3. Circuit de Traitement des plaintes/réclamations et les délais de réponse

IV.3.1 Au niveau du Comité Villageois de Gestion des Plaintes

Au niveau du village, le CVD président du CCVG, accuse réception des plaintes transmises et fixe une date pour la tenue d'une session du comité dans un délai de trois (03) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte et enregistrer celle-ci. Ainsi, le CVGP dispose de sept (07) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

Le comité doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de dépôt de la plainte. Passé ce délai, la plainte sera systématiquement transférée à la commission communale pour examen.

- **Si la plainte est jugée fondée et recevable**, après les investigations approfondies, le comité villageois de gestion des plaintes le signifie au(x) plaignant(s) et entame les négociations pour une solution à l'amiable.
- **Si un accord satisfaisant est trouvé** entre le(s) plaignant(s) et les membres du CVGP, la plainte est clôturée à ce niveau ;
- **Si la plainte est jugée non fondée et irrecevable**, (quand la plainte n'a pas de relation avec les activités du PRSA-BF), cela est notifié au plaignant, avec la précision qu'il a la possibilité d'utiliser d'autres voies de recours légaux pour résoudre le problème posé ;
- **Si la plainte est jugée fondée et la solution proposée par le CVGP de gestion des plaintes n'est pas acceptée par le plaignant**, elle est portée devant le CCGP. Pour ce faire, il s'agira de transmettre au comité communal, un exemplaire de la fiche d'enregistrement de la plainte et le PV de la session du règlement de la plainte/réclamations, dans les 72 heures qui suivent.

En tout état de cause, les plaintes signalées au niveau du CVGP seront traitées avec diligence et un feedback sera fait au plaignant.

La résolution à l'amiable ne sera jamais retenue comme moyen de résolution pour les plaintes EAS/HS. Le bon fondement et l'acceptabilité de la réception des plaintes EAS/HS n'est pas à déterminer par les différents membres des comités.

IV.3.2 Au niveau des comités communaux de gestion des plaintes

Le Président du CCGP accuse réception des plaintes transmises directement par le comité villageois de gestion des plaintes ou par les plaignants. Il informe directement l'UGP du PRSA-BF. En accord avec le Coordonnateur du PRSA-BF, le Président du comité communal fixe une date pour la tenue de la session de gestion de plaintes dans

un délai de trois (03) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte reçue en vue de l'examiner. Ainsi, le comité communal peut disposer de quatre (04) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

En cas de persistance de non conciliation, le président du comité communal indiquera d'autres voies de recours disponibles (UGP), y compris les mécanismes administratifs et judiciaires. Quel que soit l'issue, le comité communal documentera et archivera toutes les discussions et les choix offerts.

Le CCGP doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte dans un délai de sept (07) jours à compter de la date de dépôt de la plainte. Passé ce délai, la plainte sera systématiquement transférée à l'UGP.

Les plaintes du niveau village signalées directement au niveau communal seront traitées en collaboration avec les acteurs du CVGP. Un feedback sera fait au plaignant à toutes les étapes du processus.

IV.3.3 Au niveau du Comité national

Le Comité national accuse réception des plaintes transmises directement par les comités communaux en son sein. Le responsable de l'UGP accuse réception des plaintes transmises. En accord avec les autres représentants, le responsable de l'UGP fixe une date pour la tenue d'une session dans un délai de sept (07) jours, pour recevoir le plaignant afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte et enregistrer celle-ci. Ainsi, le comité peut disposer de trois (3) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte. Le comité de l'UGP doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de réception de la plainte.

En cas de persistance de non conciliation, l'UGP indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires. Quelle que soit l'issue, l'UGP documentera et archivera toutes les discussions et les choix offerts. Les plaintes signalées au niveau terminal seront traitées avec les niveaux concernés et un feedback sera fait au plaignant.

IV.3.4 Préparation des dossiers individuels des plaignants

Pour la pérennisation des acquis de la gestion des plaintes en particulier et des effets et impact du PRSA-BF en générale, 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 ou de non conciliation de la plainte ;
- une copie du PV de négociation/résolution de la plainte ;
- les éventuelles fiches de non conciliation si la plainte est jugée non favorable ;
- 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.

IV. 4 Procédure de gestion des plaintes EAS/HS

En raison du tabou qu'elles représentent dans les communautés et des normes sociales qui pourraient inciter à blâmer les survivants (es), la procédure traditionnelle de résolution des plaintes n'est pas applicable aux plaintes VBG/EAS/HS. Pour ce faire, la démarche pour le traitement des cas de VBG/EAS/HS est différente et justifie le respect et l'usage des mesures/méthodes particulières garantissant l'éthique et la confidentialité dans la gestion des cas.

Ainsi, les plaintes VBG/EAS/HS seront reçues par des points focaux EAS/HS, de préférence un homme et une femme, de bonne moralité, choisis au sein des comités de gestion des plaintes mise en place dans les zones d'intervention du Programme.

Les plaintes VBG/EAS/HS seront immédiatement référées par les points focaux au prestataire de services VBG identifié localement pour une prise en charge, selon les besoins et les choix de chaque individu.

Le processus de traitement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS suivra un processus particulier qui devra garantir la confidentialité et la sécurité du ou de la survivant(e) à tout moment et garantir la possibilité de recours judiciaire. Les étapes suivantes sont proposées :

IV.4.1 Etape 1 : Accueil et enregistrement/réception de la plainte

Un plaignant qui souhaite déposer un grief lié à la VBG/EAS/HS peut utiliser tout canal de confiance à sa disposition pour déposer une plainte auprès des comités de gestion des plaintes. Pour ce faire, les points focaux disposeront de plusieurs voies de rapportage ou de dénonciation qui seront mises en place. Il s'agit entre autres par voie de rapportage ou dénonciation physique et directe qui se fait de bouche à oreille, téléphone, courriel, etc. Une plainte peut aussi être rapportée verbalement au point focal VBG ou à une personne de confiance (un ami, un parent, un collègue, etc.). Elle peut être rapportée directement à un représentant de l'ONG identifié localement pour la prise en charge des cas de VBG/EAS/HS déclaré et concernant le PRSA-BF.

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

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

- Si le plaignant n'a pas encore été orienté vers des services, le point focal EAS/HS doit requérir l'avis du/de la survivant(e) par rapport à son orientation vers les soins appropriés pour un soutien à distance si nécessaire. Au moins, des services de soutien médical, psychosocial et juridique doivent être mis à sa disposition.
- Si le/la survivant(e) choisit de n'être orientée que vers des services et de ne pas déposer de plainte, ses souhaits doivent être respectés ; le prestataire de services peut alors demander si la survivante accepte de partager des informations de base sur son cas afin d'aider le Programme à suivre les cas qui choisissent de ne pas accéder au MGP. La survivante conserve toujours le droit d'être orientée vers des services, qu'il y ait ou non un lien établi entre le Programme et l'incident en question.

IV.4.2 Étape 2 : Examen préalable et traitement

Une fois que la plainte a été officiellement reçue par l'opérateur du MGP, avec le consentement éclairé du survivant, le point focal VBG/EAS/HS du comité saisi doit vérifier que le plaignant s'est vu offrir la possibilité de recevoir des services et, dans le cas contraire, s'assurer que le survivant est orienté vers les services nécessaires après avoir obtenu son consentement éclairé.

Le Coordonnateur et le Spécialiste l'EAS/HS du PRSA-BF doivent être informés qu'une plainte liée à l'EAS/HS a été reçue et doit être examinée. Aussi, le coordonnateur informera la Banque mondiale dans les 24 heures qui suivent le dépôt de ladite plainte. Une proposition de résolution garantissant la confidentialité serait faite à la Banque. Absolument aucune information permettant d'identifier la victime ou l'auteur présumé ne doit être partagée avec l'UGP.

IV.4.3 Étape 3 : Accusé réception

Le Spécialiste EAS/HS doit s'assurer que le plaignant reçoit un document accusant officiellement réception de la plainte relative à la VBG et EAS/HS dans les trois jours suivant le dépôt de la plainte. L'envoi de l'accusé de réception au plaignant dépendra de la manière dont la plainte a été initialement reçue ; si, idéalement, elle a été reçue par un prestataire de services, toute communication avec le survivant peut se faire par l'intermédiaire du prestataire de services.

IV.4.4 Étape 4 : Processus de vérification

Il convient de noter que l'objectif du processus de vérification est uniquement d'examiner s'il existe un lien entre le programme et l'incident EAS/HS signalé et d'assurer la responsabilité en recommandant une action disciplinaire appropriée. Le processus de vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le Programme et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève des prérogatives de la police et de la justice.

Le travail de vérification sera effectué par un sous-comité d'enquête mise en place au sein du Comité saisi. Les membres du sous-comité d'enquête sont sélectionnés selon leur loyauté, probité, transparence, confidentialité et leur impartialité dans la gestion de la plainte. La coordination des activités du sous-comité sera assurée par le Spécialiste en exploitation et abus sexuelle/ harcèlement sexuelle du PRSA-BF. Sous la convocation du Spécialiste EAS/HS de l'UGP ou par la structure prestataire des services VBG, le sous-comité d'enquête examinera les informations disponibles sur la demande relative à la VBG et EAS/HS, la nature de la demande et s'il existe un lien avec le programme. Le comité doit achever le processus de vérification et rendre sa décision dans les dix jours suivant la réception de la plainte.

Au cours du processus de vérification, l'identité de la victime sera tenue confidentielle 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.

IV.4.5 Étape 5 : Suivi et évaluation

Le suivi des plaintes EAS/HS sera indispensable pour s'assurer que tous les plaignants soient orientés vers des services appropriés, que le consentement éclairé est obtenu et que tous les griefs sont traités de manière sûre, confidentielle, opportune et sans représailles de la part des survivants.

IV.4.6 Étape 6 : Retour d'informations au survivant(e)

Une fois le processus de vérification terminé, le résultat doit être communiqué en premier lieu au survivant-e dans un délai de 14 jours calendaires, en principe par l'intermédiaire du prestataire de services, le cas échéant, afin de laisser au survivant-e et aux défenseurs concernés le temps d'assurer une planification adéquate de la sécurité si nécessaire. Une fois que le/la survivant(e) a été informé, l'auteur présumé peut également être informé du résultat.

Si l'une des parties n'est pas d'accord avec le résultat, elle peut faire appel de la décision du comité de vérification via le processus d'appel du MGP et doit déposer un appel dans les 14 jours suivant la réception du résultat de la vérification. Par ailleurs pour assurer la confidentialité, toute personne ayant accès aux informations sensibles contenues dans une plainte doit signer un accord de confidentialité établi par le mécanisme à cet effet. Les dossiers doivent être conservés dans un endroit sûr afin d'éviter toute divulgation d'informations par inadvertance ou sans autorisation. Les informations qui seront conservées à des fins de suivi doivent être rendues anonymes dans la mesure du possible. La confidentialité est particulièrement importante pour éviter tout préjudice supplémentaire et toutes représailles à l'encontre du survivant.

IV.4.7 Clôture de la plainte

Une fois la vérification faite et clôturée, au plus tard 6 semaines après la réception, le/la survivant (e) sera informé (e) par le fournisseur de services VBG des résultats de la vérification et des actions prévues. Avant toute communication sur l'issue de la vérification par le Programme, y compris auprès de l'auteur présumé, le prestataire de service de VBG devra avoir le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le/la plaignant(e), si nécessaire. L'auteur sera aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant(e) a été informé/e et un plan de sécurité a été mis en place. Le prestataire de service de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix de ce/cette dernier (ère).

V. OPERATIONNALISATION DU MGP

L'opérationnalisation du MGP est faite à travers :

- la communication, la vulgarisation des outils et procédures ;
- le dispositif de suivi - évaluation du MGP ;
- le renforcement des capacités des acteurs ;
- le budget de mise en œuvre du MGP.

V.1 Communication et vulgarisation du MGP

Pour permettre aux communautés bénéficiaires, les personnes susceptibles d'être affectées par le programme ou d'en influencer sa bonne exécution, d'accéder aux informations relatives à la mise en œuvre globale du programme,

La notification et la diffusion des informations seront faites à travers les mass-médias notamment la radio et la télévision nationales ainsi que les journaux à grand tirage, tels que « Sidwaya », « l'Observateur Paalga », « Le Pays » et tous autres radios et journaux de grande audience pour les jeunes et les femmes. Des affiches seront apposées sur des sites bien identifiés et accessibles à tous. Pour atteindre le maximum de personnes susceptibles d'être affectées, en plus des radios locales, les crieurs publics seront mis à contribution. Les informations seront diffusées au moins trois fois par semaine avant la tenue des réunions. En plus de ces moyens identifiés, les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques en français et en langues locales seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur le projet. Pour les parties prenantes qui sont instruites, un site web sera créé et régulièrement mis à jour et les informations seront aussi diffusées via les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, Instagram, etc. Les réunions seront annoncées à travers les lettres officielles envoyées aux parties prenantes au moins 72 heures avant, pour permettre leur intégration dans les agendas. Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes.

V.2 Dispositif de Suivi-évaluation et de mise à jour du MGP

V.2.1 Le suivi-évaluation

Le suivi et l'évaluation permettent de disposer d'une base de données qui renseigne sur l'évolution de la mise en œuvre des mesures convenues du présent MGP. A l'aide des données recueillies à travers les différents outils notamment les registres, le numéro vert, et les fiches de suivi ainsi que celles de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'une zone géographique spécifique ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont applicables à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ?

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

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

Les arrangements pour le suivi et l'évaluation du processus de gestion des plaintes et réclamations s'inséreront dans le circuit global de suivi du Programme. Le Spécialiste en développement social, Spécialiste en EAS/HS, Spécialiste en sauvegarde environnementale et le Spécialiste en suivi-évaluation sont responsables de la traçabilité de la mise en œuvre du processus de gestion des plaintes dans le cadre du PRSA-BF.

Des statistiques sur le MGP seront produites suivant les indicateurs suivants :

Tableau 1: les indicateurs de mesure de la performance

N°	Indicateurs clés de performance du MGP	Cible
01	Nombre d'instances de gestion des plaintes mises en place	ND
02	Nombre d'instances de gestion des plaintes fonctionnelles	ND
03	Nombre de campagnes de sensibilisation/d'information de masse sur le MGP dans les zones d'intervention du programme	1 par zone
04	Pourcentage de personnes sensibilisées sur le MGP par rapport au nombre de personnes parties prenantes	100%
05	Nombre de formations réalisés pour les parties prenantes du MGP	ND
06	Pourcentage de femmes formées sur le MGP	40%
07	Pourcentage de réclamations/plaintes enregistrées par nature de plaintes	ND
08	Délai moyen de traitement des réclamations/plaintes	ND
09	Pourcentage de réclamations/plaintes reçues désagrégées suivant le genre	ND
10	Pourcentage de réclamations/plaintes résolues	100%
11	Pourcentage de réclamations/plaintes en cours de résolution	ND
12	Pourcentage de plaintes soumises à médiation	ND
13	Pourcentage de plaintes non recevables	0%
14	Nombre de plaintes de VBG/EAS/HS reçues	ND
15	Pourcentage de plaintes de VBG/EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge	100%
16	Nombre de mesures prises en faveur des survivants(es)	ND
17	Pourcentage de représailles suite aux dénonciations	0%
18	Pourcentage de DAO intégrant le dispositif du MGP	100%
19	Pourcentage de plaintes traitées dans les délais requis	100%
20	Taux de satisfaction des usagers du MGP	80%

Source : équipe d'élaboration du MGP du PRSA-BF 2023

Pour une amélioration continue de la fonctionnalité du MGP, il sera organisé au niveau de chaque comité de gestion des plaintes des réunions semestrielles pour faire ressortir les difficultés rencontrées, les leçons apprises et les propositions concrètes en termes de délai de résolution des plaintes, de composition des comités de gestion

des plaintes, de moyens de mise en œuvre du MGP, etc. Ces éléments permettront d'actualiser régulièrement le dispositif pour prendre en compte les expériences acquises dans la mise en œuvre du MGP.

V. 2.2 Mise à jour du mécanisme de gestion des plaintes

L'élaboration du MGP a été faite de façon inclusive et itérative. Toutefois, il reste dynamique et ouvert et pourrait être enrichi en fonction de l'évolution du contexte de mise en œuvre du programme ainsi que des leçons tirées de son application. Il peut donc être révisé au besoin.

V.3 Plan d'actions de mise en œuvre du MGP

V.3.1 Plan d'actions de gestion des plaintes peu sensibles et sensibles

Les activités à mettre en œuvre sont consignées dans le tableau ci-après.

Tableau 6 : Plan d'actions de gestion des plaintes peu sensibles et sensibles

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes et Solutions prévues / proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
ACTIVITE 1 : Validation du mécanisme de gestion des plaintes avec les parties prenantes du PRSA						
Action Préalable 1 : Partager le MGP et son plan d'action avec les Spécialistes de la Banque mondiale	Mars 2023	La réaction tardive de la Banque	SDS, SVBG, SSEV	UGP,UGR		PM
Action Préalable 2 : Finaliser le document en intégrant les inputs des Spécialistes de la BM	Mars 2023	La réaction tardive de la Banque	SDS, SVBG, SSEV			PM
ACTIVITE 2 : Mise en place des comités (locaux, communaux et national) de gestion des plaintes à partir du 27 mars						5 000 000
Action Préalable 1 : Elaborer les Termes de référence pour la mise en place des instances de gestion du MGP	Avril 2023	Aucune	SDS Labag29@gmail.com	SVBG, SSEV		
Action Préalable 2 : Prendre des arrêtés portant organisation, attribution et fonctionnement des comités de gestion des plaintes du PRSA-BF	Avril 2023	Aucune	Coordonnateur et PDS	UGP,UGR		PM
Action Préalable 3 : Installer les membres des comités de gestion des plaintes dans les communes (en tenant compte des résultats des consultations avec les femmes et les filles):	régulière	Indisponibilité des membres	Coordonnateur et PDS	UGP,UGR		5 000 000
ACTIVITE 3 : Renforcement des capacités opérationnelles des comités						9 900 000
Action Préalable 1 : Former les membres des comités locaux de gestion des plaintes sur le MGP	Régulière et avant l'exécution du sous projet	indisponibilité des membres des membres	SDS, Labag29@gmail.com SVBG	SSEV, RAF,	Aucune	1 500 000 / an

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes et Solutions prévues / proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
Action Préalable 2 : Former les membres des comités communaux de gestion des plaintes sur le MGP	Régulière et avant l'exécution du sous projet	indisponibilité des membres des membres	SDS, Labag29@gmail.com SVBG	SSEV, RAF,	Aucune	1 500 000 / an
Action Préalable 3 : Former les partenaires de mise en œuvre du PRSA-BF sur le MGP	Régulière et avant l'exécution du sous projet	indisponibilité des membres des membres	SDS, Labag29@gmail.com SVBG	SSEV, RAF,	Aucune	1 500 000 / session
Action Préalable 4 : Mettre à la disposition des comités villageois de gestion des plaintes un kit de communication (téléphone portable et puce)	Régulière et avant l'exécution du sous projet	Lenteur dans la passation des marchés de l'équipement	Coordonnateur SDS	SSEV, SVBG, RAF, SPM	Aucune	500 000
Action Préalable 5 : Assurer les frais de communication aux différents membres des comités mis en place (flotte pour tous les comités)	permanente	Défaillance des prestataires	Coordonnateur edouard_sanoukie@yahoo.fr	RAF	Aucune	150 000 / mois
Action Préalable 6 : Doter chaque niveau de gestion des plaintes d'outils de rapportage et / ou de boîte à idée,	Mai 2023	Défaillance des prestataires	SDS	SSEV, SVBG, RAF, SPM	Aucune	1 500 000
Action Préalable 7 : Doter chaque niveau de gestion des plaintes en matériel d'archivage (armoire, ordinateur etc.)	Mai 2023	Défaillance des prestataires	Coordonnateur SDS	SSEV, SVBG, RAF, SPM	Aucune	1 600 000
ACTIVITE 4 : Diffusion /vulgarisation du mécanisme de gestion des plaintes à partir de mars 2023						3 740 000
Action Préalable 1 : Publier le MGP sur le site web du PRSA-BF ,	Après validation du MGP	Faiblesse de la connectivité au réseau Absence du Site web	SCGS,SDS,SVBG, SSEV	UGP	Aucune	PM

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes et Solutions prévues / proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
Action Préalable 2 : Concevoir un dépliant sur le MGP	Avril	Aucune	SDS,SVBG,SSEV		Aucune	PM
Action Préalable 3 : Traduire le dépliant du MGP en langue locale	Avril	Défaillance des prestataires	SDS,SCGS	SSEV, SVBG, RAF, SPM	Aucune	240 000
Action Préalable 4 : Confectionner 1000 dépliantes en langue locale sur le MGP du PRSA-BF (impression en quadri recto sur papier couché brillant, 170 g)	Avril	Défaillance des prestataires	SDS,SCGS	SSEV, SVBG, RAF, SPM	Aucune	2 000 000
Action Préalable 5 : Organiser des émissions radiophoniques (1 par communes) sur le MGP du PRSA-BF dans les zones d'intervention du programme	Avril	Défaillance des prestataires	SCGS,SDS	SSEV, SVBG, RAF, SPM	Aucune	1 500 000
Action Préalable 6 : Faire appel aux crieurs publics dans les villages (sur la base du plan de communication des dispositions seront prises pour atteindre les femmes et les filles distinctement à travers les canaux appropriés)	Permanent	Indisponibilité de la compétence	SCGS, SDS	SSEV, SVBG, RAF,SPM	Aucune	PM
ACTIVITE 5 : Traitement des plaintes émanant du programme au niveau local, régional et national						610000
Action Préalable 1 : Tenir des sessions de gestion des plaintes reçues à tous les niveaux (local, communal, central)	permanent	Indisponibilité des membres non appropriation du MGP	Président des comités	SDS,SSEV, SVBG	Aucune	500000/ session /comité
Action Préalable 2 : Suivre la mise en œuvre des réponses aux plaintes et les mesures correctives	permanent	Indisponibilité des membres non appropriation du MGP	Président des comités	SDS,SSEV, SVBG	Aucune	110000/ session /comité
ACTIVITE 6 : Documentation des plaintes du programme						

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes et Solutions prévues / proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
Action Préalable 1: Enregistrer les plaintes exprimées dans les registres dédiés à cet effet	permanent	Non fonctionnalité des comités	Président CVGP Président CCGP	SDS, SSEV, SVBG	Aucune	PM
Action Préalable 2 : Créer les dossiers individuel des plaignants (PAP) à chaque niveau de gestion des plaintes	permanent	Non fonctionnalité des comités	Président CVGP Président CCGP	SDS, SSEV, SVBG	Aucune	PM
ACTIVITE 7 : Suivi-évaluation du MGP dans la zone d'intervention du programme						2 900 000
Action Préalable 1: Organiser des missions de supervision de la mise en œuvre du MGP (semestrielle)	Juin Décembre	Inaccessibilité des zones du fait de l'insécurité	SDS, SSEV,SVBG	UGP et les partenaires de mise en œuvre	Aucune	1 400 000
Action Préalable 2: Elaborer les rapports synthèse de suivi périodique de la mise en œuvre du MGP	Juin Décembre	Inaccessibilité des zones du fait de l'insécurité	SDS, SSEV,SVBG	UGP et les partenaires de mise en œuvre	Aucune	PM
Action Préalable 3: Evaluer le niveau de fonctionnalité des comités villageois de gestion des plaintes de la ZIP	Permanent	Inaccessibilité des zones du fait de l'insécurité	SDS, SSEV,SVBG	UGP et les partenaires de mise en œuvre	Aucune	1 500 000
Action Préalable 4: Créer une base de données pour le suivi des registres des différentes plaintes /réclamations/ suggestions et résolutions dans la ZIP	Permanent	Inaccessibilité des zones du fait de l'insécurité	SDS, SSEV,SVBG	UGP et les partenaires de mise en œuvre	Aucune	Sans coût
ACTIVITE 8 : Evaluation du niveau de satisfaction des usagers du MGP du PRSA-BF						3 500 000
Action Préalable 1 : Elaborer les TDR de l'étude d'évaluation du niveau de satisfaction des usagers du MGP	Décembre de chaque année	Inaccessibilité des zones du fait de l'insécurité	SDS,RSE	SSEV,SVBG	Aucune	Sans coût

ACTIONS / ACTIVITES	Date de mise en place	Risques / Contraintes et Solutions prévues / proposées	Responsable (s) (Nom, email et Tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coût
Action Préalable 2 : Elaborer les outils de collecte des données/informations sur le niveau de satisfaction des usagers du MGP	Décembre de chaque année	Inaccessibilité des zones du fait de l'insécurité	SDS,RSE	SSEV,SVBG	Aucune	Sans coût
Action Préalable 3 : Organiser une enquête de satisfaction des usagers du MGP	Décembre de chaque année	Inaccessibilité des zones du fait de l'insécurité	SDS,RSE	SSEV,SVBG	Aucune	1 500 000 / an
Action Préalable 4 : Elaborer le rapport de l'étude sur l'évaluation du niveau de satisfaction des usagers du MGP	Décembre de chaque année	Inaccessibilité des zones du fait de l'insécurité	SDS,RSE	SSEV,SVBG	Aucune	2 000 000 / an

Source : équipe d'élaboration du MGP du PRSA-BF 2023

V.3.2 Plan d'actions de mise en œuvre des plaintes VBG/EAS/HS

Tableau 7 : Plan d'actions VBG/EAS/HS 2023-2026

Actions	Responsable		Période (début de l'activité)	Budget en FCFA	Indicateurs de suivi	Commentaire
	Exécution	Appui/Suivi				
ACTIVITE 1 : Identification / Evaluation des risques VBG/EAS/HS dans les zones d'intervention du PRSA-BF						
Recruter une ONG spécialisée dans le domaine de la prévention et la lutte contre les VBG qui pourra intervenir dans les zones d'intervention du projet	SVBG SPM	Responsable en suivi-évaluation (RSE)	Fin Juin 2023	PM	Les TDR de recrutement, les rapports et le protocole entre l'ONG et le PRSA-BF.	L'ONG spécialisée interviendra dans le domaine de la prévention et de la lutte contre les VBG/EAS/HS dans les zones d'intervention du Programme.

Actions	Responsable		Période (début de l'activité)	Budget en FCFA	Indicateurs de suivi	Commentaire
	Exécution	Appui/Suivi				
Cartographie complémentaire des prestataires de services VBG dans les zones d'intervention du Programme	SVBG SSEV SDS	L'UGP en collaboration avec l'appui de la DGESS Et le Responsable en suivi-évaluation (RSE)	Début : Mai 2023 ; Actualisation annuelle	2 400 000	Listes des prestataires VBG/EAS/HS, profil et contacts disponibles	Il s'agira d'identifier les prestataires VBG/EAS/HS dans les zones d'intervention du PRSA-BF tout en capitalisant les acquis des projets similaires (Le <i>Projets filets sociaux</i> , <i>PRAPS II</i> , <i>PUDTR</i> etc.). Le recensement se fera à l'aide de l'outil Kobotoolbox.
Faire l'état des lieux des compétences en VBG/EAS/HS disponibles dans les zones d'intervention du Programme.	SVBG SSEV SDS	Responsable en suivi-évaluation (RSE)	Début : Mai 2023 ; Durant le cycle de vie du Programme	2 400 000	Listes et coordonnées des compétences en VBG/EAS/HS disponibles	Faire l'inventaire des compétences disponibles (points focaux, Spécialistes) dans les structures impliquées dans la prévention et la prise en charge des VBG afin de déterminer et mettre œuvre une stratégie de collaboration et de renforcement des capacités.
SOUS TOTAL 1				4 800 000		
ACTIVITE 2 : Elaboration du manuel de procédure et de protocoles spécifiques pour la prévention et la gestion des VBG/EAS/HS						
Evaluation des risques sociaux et de VBG/EAS/HS et conception des stratégies d'atténuation ;	SVBG	SVBG SSEV SDS RSE	Juillet 2023	2 400 000	Rapport d'évaluation disponible	L'évaluation des risques VBG/EAS/HS permettra aux parties prenantes du Programme de connaître les

Actions	Responsable		Période (début de l'activité)	Budget en FCFA	Indicateurs de suivi	Commentaire
	Exécution	Appui/Suivi				
						risques VBG/EAS/HS associés au Programme
Elaboration du manuel de procédures et de protocoles spécifiques pour la prévention et la gestion des VBG/EAS/HS	SVBG	SSS SSE SSES	Septembre 2023	2 000 000	Manuel de procédures et protocoles disponibles	Le manuel de procédures permettra une gestion efficace et efficiente des risques VBG/EAS/HS du Programme
SOUS TATAL 2 :				4 400 000		
ACTIVITE 3 : Prise en compte des VBG dans le cadre de la mise en œuvre des activités du PRSA-BF						
Prise en compte de dispositions relatives aux VBG dans le manuel de procédures du PRSA-BF	UGP	SVBG SSEV SDS	Durant la vie du Programme	PM	Existence d'un passage relatif aux EAS/HS dans le manuel	Le manuel de procédures du PRSA-BF devrait prendre en compte les VBG/EAS/HS afin de les intégrer dans la mise en œuvre des activités du Programme
Prise en compte de dispositions relatives aux VBG dans le Cahier de clauses environnementales et sociales à inclure dans les DAO de réalisation d'infrastructures du PRSA-BF et dans les contrats.	SPM SSEV	SVBG RSE	Lors de la conception des DAO et des contrats	PM	Existence de clauses particulières sur les VBG/EAS/HS dans les DAO et contrats des entreprises	Les questions liées aux VBG/EAS/HS devront être intégrées dans les DAO et contrats des entreprises afin de faciliter leur implémentation sur le terrain
Prise en compte des mesures d'atténuation des risques de VBG/EAS/HS dans les PGES chantiers des entreprises	SSEV	SSE ; Responsable HSE des	Avant le démarrage des travaux ;	PM	Code de bonne conduite intégrant les	Le projet veillera à ce que des directives relatives aux VBG/EAS/HS soient introduites dans les codes de

Actions	Responsable		Période (début de l'activité)	Budget en FCFA	Indicateurs de suivi	Commentaire
	Exécution	Appui/Suivi				
		missions de contrôle			VBG/EAS/HS disponible	bonne conduite des entreprises.
SOUS TOTAL 3				PM		
ACTIVITE 4 : Renforcement des capacités des acteurs sur les VBG/EAS/HS						
Elaboration d'un plan de formation des acteurs du PRSA-BF	SVBG	RSE	Avril 2023	PM	Un plan de formation est élaboré	Permettre une gestion efficace des activités de renforcement des capacités
Organisation d'une session de formation au profit de l'UGP sur la prévention et la gestion des risques VBG liés aux activités du PRSA-BF	SVBG	SSEV SDS	Mai 2023	3 170 000	Rapport de formation disponible	Le SVBG sera chargé du renforcement des capacités de l'UGP afin de les mieux les outiller sur les VBG/EAS/HS
Former les structures bénéficiaires du PRSA-BF (services centraux du MARAH, partenaires sociaux etc.)	SVBG	SSEV SDS RSE	Juin 2023	3 170 000	Rapport de formation disponible	Le formateur sera chargé du renforcement des capacités des structures bénéficiaires du PRSA-BF afin les rendre plus opérationnels en termes de prévention et de gestion des cas de VBG/EAS/HS
Organisation de sept (07) ateliers régionaux de formation des acteurs impliqués dans la prévention et la prise en charge des victimes de VBG dans le cadre de la mise en œuvre du PRSA-BF	UGP	SVBG RSE	Novembre- décembre 2023	28 000 000	Rapports d'ateliers disponibles	Ces ateliers seront animés par les Spécialistes de l'UGP dans l'intention de familiariser les acteurs déconcentrés aux stratégies de prévention et de gestion des VBG/EAS/HS

Actions	Responsable		Période (début de l'activité)	Budget en FCFA	Indicateurs de suivi	Commentaire
	Exécution	Appui/Suivi				
Organisation de sessions de formation sur la prévention et la gestion des VBG/EA/HS au profit des comités de gestions plaintes	SVBG	SSEV SDS RSE	Octobre- décembre 2023	28 000 000	Rapport de formation disponible	Ces ateliers seront animés par les Spécialistes de l'UGP dans l'intention de familiariser les comités de gestion des plaintes aux stratégies de prévention et de gestion des VGB/EAS/HS
Organisation de sept (07) sessions régionales de renforcement des capacités agents prestataires de services de la ZIP sur la Gestion des cas de VBG/EAHS	SVBG	SSEV SDS RSE	Février 2024	21 000 000	Rapport de formation disponible	Ces ateliers auront pour but de renforcer les compétences des gestionnaires de cas et seront animés par la Direction Générale du genre MSAHRNGF, en collaboration avec le SVBG et l'UGP
SOUS TOTAL 4				83 340 000		
ACTIVITES 5 : IEC (Information / Sensibilisation / Education / Communication)						
Réalisation des séances de sensibilisation sur les sur VBG/EAHS au profit des populations riveraines et des entreprises en charge des travaux	Entreprise SVBG	SSEV SDS RSE	Septembre 2023	1 512 000	Rapports de sensibilisation Support de sensibilisation (vidéo, etc.)	Pour plus d'impact, ces activités seront réalisées dans un format approprié aux réalités socio-culturelles à savoir le théâtre qui est accessible aussi bien aux lettrés qu'aux non alphabétisés

Actions	Responsable		Période (début de l'activité)	Budget en FCFA	Indicateurs de suivi	Commentaire
	Exécution	Appui/Suivi				
Réalisation de séances de sensibilisation/information sur les EAS/HS et leurs corollaires (VIH/SIDA, grossesses non désirées/précoces,) au profit des élèves et jeunes filles des zones d'intervention du Programme	SVBG SNG	SSEV SDS RSE	Mars-Avril 2024	756 000	Rapport de sensibilisation Support de sensibilisation (vidéo, etc.)	Pour atteindre la plus grande cible à savoir les élèves, des séances de sensibilisation seront organisées au profit de leurs encadreurs de proximité
Réalisation d'émissions radiophoniques en langues nationales pour une sensibilisation de masse sur les VBG/EAHS dans les zones d'intervention du Programme	Prestataire SPM	SVBG SSEV SDS RSE	2024	1 456 000	Contrat de prestation ; Support de sensibilisation	Impliquer les médias pour la communication sur les VBG/EAS/HS à travers des spots radio, des microprogrammes interactifs. La communication peut aussi se faire à travers les affiches, etc...
SOUS TOTAL 5				3 724 000		
ACTIVITE 6 : Prise en charge des survivants-es de VBG/EAS/HS						
Mettre en place un fonds d'appui aux survivant(e)s pour faciliter l'accès aux différents services (juridique, médical, psycho-social et réinsertion socio-économique) aux catégories les plus vulnérables y compris les enfants victimes de mariage précoce et les garçons victimes des violences sexuelles.	ONG/VBG SVBG	RAF RSE	Mars 2024	PM	Etat d'émargement des bénéficiaires	La mise en place de ce fonds, permettra aux survivants-es de poursuivre les auteurs de VBG/EAS/HS. La plupart du temps le manque de moyens amène les survivants-es à abandonner les poursuites.
Accorder un appui financier et en équipement aux survivant (e) s des VBG pour initier des activités génératrices de revenus.	ONG/VBG SVBG	RAF RSE	Mars 2024	PM	Nombre de comptes ouverts	Cet appui financier permettra aux survivants-es de se prendre en charge

Actions	Responsable		Période (début de l'activité)	Budget en FCFA	Indicateurs de suivi	Commentaire
	Exécution	Appui/Suivi				
Mettre en place un centre d'écoute pour la PEC Psychosocial, juridique et d'orientations pour l'insertion social des survivants-es de VBG/EAS/HS.	ONG/VBG SVBG SPM	RAF RSE	Mars 2024	PM	Nombre de centre d'écoute Construits/réhabilités	La mise en place d'un centre d'écoute permet de préserver la confidentialité dans la gestion des cas, de préserver la dignité, de créer un environnement favorable, de favoriser une bonne écoute,
SOUS TOTAL 6						
ACTIVITE 7 : Reporting, suivi-évaluation						
Assurer la surveillance et le suivi de l'efficacité du MGP	SVBG SSEV SDS RSE	RSE	Durant le cycle de vie du Programme	PM	Nombre de plaintes enregistrées ; Nombre de plaintes traitées. Rapports périodiques	Assurer la surveillance et le suivi permanent pour s'assurer de l'efficacité ou non du MGP afin de prendre au besoin des mesures correctives
Suivre et évaluer la gestion des plaintes liées aux VBG/EAHS	SVBG	SSEV SDS RSE	Durant le cycle de vie du Programme	PM	Nombre de plaintes VBG/EAHS enregistrées ; Nombre de plaintes traitées ;	Faire le suivi permanent pour s'assurer de l'efficacité ou non des stratégies de prévention et de gestion pratique des cas de VBG/EAHS
Faire un point trimestriel sur les plaintes liées aux VBG/EAHS enregistrées dans le cadre du PRSA-BF	SVBG	RSE	Durant le cycle de vie du Programme	PM	Rapports trimestriels disponibles	Un rapport trimestriel sur les cas de plaintes au niveau du PRSA-BF est prévu dans le

Actions	Responsable		Période (début de l'activité)	Budget en FCFA	Indicateurs de suivi	Commentaire
	Exécution	Appui/Suivi				
						cadre du Programme (<i>cf. le plan d'action MGP</i>). A ce titre, les données sur les cas de plaintes relatives aux VBG y seront également consolidées.
Assurer l'archivage des documents physiques et numériques relatifs à la gestion des plaintes VBG/EAS	SVBG	UGP RSE	Durant le cycle de vie du Programme	PM	Archives disponibles	Il s'agit d'archiver tous les documents liés à la gestion des cas de VBG/EAS/HS durant la mise en œuvre du Programme pour assurer la traçabilité.
SOUS TOTAL 7						
TOTAL BUDGET				96 264 000		

NB : les montants sont à titre indicatif et sont susceptibles de modifications à tout moment

V.4 Budget d'opérationnalisation du MGP

Tableau 8 : Budget du MGP

N°	ACTIVITES	COUT EN FCFA
Budget des actions de gestion des plaintes peu sensibles et sensibles		21 150 000
01	Mise en place des comités de gestion des plaintes	5 000 000
02	Renforcement des capacités opérationnelles des comités	9 900 000
03	Diffusion /vulgarisation le mécanisme de gestion des plaintes à partir de mars 2023	3 740 000
04	Traitement des plaintes émanant du programme au niveau local, régional et national	610 000
05	Suivi-évaluation du MGP	2 900 000
06	Evaluation du niveau de satisfaction des usagers du MGP du PRSA-BF	3 500 000
Budget des actions de gestion des plaintes VBG/EAS/HS		96 264 000
07	Identification/évaluation des risques VBG/EAS/HS dans les zones d'intervention du PRSA-BF	4 800 000
08	Elaboration d'un manuel de procédure et de protocoles spécifiques pour la prévention et la gestion des VBG/EAS/HS	4 400 000
09	Renforcement des capacités des acteurs sur la gestion des VBG/EAS/HS	83 340 000
10	IEC (information / sensibilisation / éducation / communication)	3 724 000
TOTAL		117 414 000

VI. ANALYSE DES RISQUES

Certains facteurs de risques, s'ils ne sont pas pris en compte, pourraient constituer des obstacles majeurs devant entraver la mise en œuvre du MGP. Pour ces différents risques, des mesures de mitigations ont été proposées à travers le tableau ci-après.

Tableau 9 : Liste des risques et mesures de mitigations.

N°	RISQUES	MESURES DE MITIGATIONS
1	la faible appropriation du MGP par les acteurs ;	<ul style="list-style-type: none"> Porter le MGP à la connaissance de toutes les parties prenantes impliquées du programme ; Evaluer le niveau d'appropriation du MGP chez toutes les parties prenantes du PRSA-BF ;
2	l'utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer du suivi-évaluation de la fonctionnalité des comités de gestion des plaintes ; Sensibiliser/Informer des acteurs sur la procédure de dépôt des plaintes.

3	les conflits liés à la mise en place des différents comités de gestion de plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Limiter le nombre des membres des comités de gestion ; • Observer les principes de transparence, d'équité et de participation dans la désignation des membres des comités de gestion des plaintes.
4	l'insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer l'approche intégrée du plan d'action d'opérationnalisation du MGP dans les différents PTBA du programme durant sa période de mise en œuvre.
5	l'absence/insuffisance de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les VBG/VCE	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir un renforcement de capacités des membres des comités de gestion des plaintes (UGP, AE, comités villageois), sur l'approche centrée sur les survivant-es et le traitement des plaintes VBG/EAS/HS • S'appuyer sur des systèmes locaux de résolution des conflits et /ou plaintes de cette nature. • Recourir aux structures les plus compétentes selon la nature des plaintes (en cas de besoin)
6	Insécurité dans certaines zones où le programme intervient.	<ul style="list-style-type: none"> • Eviter les zones à fort défi sécuritaire ; • Eviter les voies rouges ; • Elaborer un règlement interne du PRSA-BF sur les mesures de sécurité ; • Elaborer un code de conduite sécuritaire dans la gestion du PRSA-BF ; • Respecter les consignes et conseils de sécurité des FDS ; • Utiliser les TIC pour limiter les déplacements et les rencontres dans les zones à fort défi sécuritaire ; • Privilégier les lieux de moindre risque d'insécurité pour les rencontres ;
7	l'utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention du programme.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les canaux de communication appropriés pour faciliter la compréhension du mécanisme par les acteurs ; • Organiser des séances de sensibilisation sur les objectifs du MGP et sur sa neutralité dans les zones d'intervention du PRSA-BF ; • Sanctionner formellement les signes d'appartenance politique et de corruption dans les procédures de gestion des plaintes s'il y a lieu.
8	L'absence du Spécialiste en communication et en gestion des savoirs	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenter le recrutement du spécialiste en communication et en gestion des savoirs

Source : équipe d'élaboration du MGP du PRSA-BF 2023

CONCLUSION

Le MGP est le principal outil opérationnel de mobilisation des parties prenantes impliqués dans la mise en œuvre du PRSA-BF. Elaboré par l'UGP pour se conformer aux exigences du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale, ce document de MGP du PRSA-BF donne les grandes orientations en matière de circuit et de procédure de traitement des plaintes/réclamations/griefs et aussi bien de gestion des actes liés à la VBG/EAS/HS qui seront issus de la mise en œuvre des activités du programme. Il est en cohérence avec les différents documents cadres (CGES, CPR, PMPP...) des sauvegardes environnementale et sociale du PRSA-BF.

Aussi, un plan d'actions qui a identifié des activités clés à mettre en œuvre par l'équipe de l'UGP, est proposé pour une opérationnalisation dudit mécanisme. L'analyse des risques a permis de décliner des mesures de mitigations en vue d'une amélioration continue de la fonctionnalité du MGP. Toute chose qui contribuerait à la satisfaction des parties prenantes (bénéficiaires directs, indirects et partenaire de mise en œuvre etc.) du programme.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

A. TEXTES JURIDIQUES

1. Loi n° 028-2008/AN du 13 mai 2008 portant code du travail au Burkina Faso ;
2. Loi N°034-2009/AN du 24 Juillet 2009 portant régime foncier rural (RFR) ;
3. Loi 061-2015/CNT portant prévention, répression et réparation des Violences à l'égard des femmes et des filles, de protection et de prise en charge les victimes.

B. DOCUMENTS CADRES DES SAUVEGARDES

1. Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) du Programme de Résilience du Système Alimentaire en Afrique de l'Ouest (PRSA) ;
2. Cadre environnementale et sociale de la Banque mondiale ;
3. Cadre de politique de réinstallation du Programme de Résilience du Système Alimentaire en Afrique de l'Ouest (PRSA) ;
4. Plan d'engagement environnemental et social du Programme de Résilience du Système Alimentaire en Afrique de l'Ouest (PRSA) ;
5. Plan de gestion et de mobilisation de la main d'œuvre (PGMO) du Programme de Résilience du Système Alimentaire en Afrique de l'Ouest (PRSA) ;
6. Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) du Programme de Résilience du Système Alimentaire en Afrique de l'Ouest (PRSA) ;
7. Mécanisme de gestion des plaintes du Projet de Résilience et de Compétitivité Agricole (PRéCA) ;
8. Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) pour la CEDEAO du Programme de Résilience du Système Alimentaire en Afrique de l'Ouest (PRSA).

C. AUTRES DOCUMENTS

1. Note de bonne pratique pour lutter contre les EAS/HS dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil ;
2. Stratégie nationale genre 2020-2024.

ANNEXES

Annexe 1 : formulaire d'enregistrement des plaintes

Identification

Région : Province :
Commune : Village :
Date d'enregistrement de la plainte :
Lieu d'enregistrement :
Numéro de la plainte :
Nom et Prénom du plaignant :
Sexe: M ☐ F ☐ Age du plaignant : Statut matrimonial :
Téléphone :
Parties concernées :

Catégorie de la plainte :

- ☐ Type 1 : Plaintes peu sensibles
☐ Type 2 : Plaintes sensibles
☐ Type 4 : Plaintes très sensibles

Description de la plainte :

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

Solution proposée par le plaignant

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

(Signature du point focal)

Signature du plaignant

Annexe 2 : Formulaire de résolution

Plainte enregistrée par (à remplir par le point focal) :

Plainte validée : oui ☐ non ☐

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

Solutions proposées :
.....
.....
.....

Responsable de l'action :

Date :

Signature :

Actions effectuées

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

Date de résolution :

Date de retour au plaignant :

Commentaires du plaignant par rapport à la réponse

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

Acteurs impliqués dans la résolution de la plainte

Nom et prénoms	Structures/Titres/fonction	contacts	signature

Annexe 1 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS

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

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

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

2. Code de la plainte :

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

4. Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le mécanisme de gestion des plaintes du programme PRSA-BF ?

Oui ☐

Non ☐

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

²Instructions :

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

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

Annexe 2 : fiche de consentement et de description des faits

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

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

Partie A :

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

Oui ☐ Non ☐

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

Oui ☐ Non ☐

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

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

Partie B :

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

³Instructions :

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

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

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

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

Nom(s) :

Fonction(s), si connue(s) :

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

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

.....

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

L'identité des témoins le cas échéant :

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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels ☐

Harcèlement sexuel ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐

Déni de services, ressources ou opportunités ☐

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

Oui ☐ Si possible, identifier qui ? _____

Non ☐

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

Oui ☐ Non ☐

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux ☐

Psychosociaux ☐

Juridiques ☐

De sûreté/sécurité ☐

Autres ☐ Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

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

Annexe 3 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte⁴)

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

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au programme :

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

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

Oui ☐ Non ☐

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels ☐

Harcèlement sexuel ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐

⁴**Instructions :**

Il faudra adapter les délais et structures mentionnées ici

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

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

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 ☐

Compagnie ou autre entité notifiée :

Oui ☐ SI OUI, date de notification :

Non ☐

Action/sanction vérifiée : Oui ☐ Non ☐

Annexe 4 : Fiche de suivi des plaintes

Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte					
N° de la plainte	Nom et contact du plaignant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et lieu	Source de financement (prêts, ressources propres, etc.)	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date	Acceptation de la résolution par le plaignant (oui /non)

Annexe 5: Registre des plaintes

Niveau village

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

Niveau communal

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

Annexe 6 : Fiche de clôture des plaintes

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

Listes des personnes rencontrées dans le cadre de la collecte des données pour l'élaboration du MGP du PRSA-BF

Nom (s) et Prénom (s)	Sexe	Titre/Fonction	Structure	Téléphone	Email
Personnes rencontrées à Ouagadougou					
KABORE/OUANGRE Korotimi	F	Secrétaire Permanente (SP)	Secrétariat permanent de l'ONAPREGECC	70 12 56 59/ 78 33 90 20	k.ouangr@yahoo.fr
TONDE Mathieu P.	M	Chef de Service Suivi et Exploitation	Secrétariat permanent de l'ONAPREGECC	70 51 02 44	
BANHORO Moussa	M	Chef de service Alerte précoce	Secrétariat permanent de l'ONAPREGECC	71 33 52 13	
DABIRE Yves D. Roland	M	Chef de service Planification	Secrétariat permanent de l'ONAPREGECC	72 13 68 08	
PARE Siméon	M	Élève stagiaire	Secrétariat permanent de l'ONAPREGECC	79 43 99 04	
KOURA Paulin	M	Spécialiste en sauvegardes	PRéCA	70 24 95 46 / 74 29 06 29	simlebekoura@gmail.com
BIDIMA Jean. Edmond	M	Spécialiste en sauvegardes environnementales	PARIIS-BF	76 48 12 81 / 51 19 25 59	bjeanedmond@yahoo.fr
HAMA Nassourou	M	Spécialiste en sauvegardes	Projet Hydromet	70296423 / 74772892	hamanassourou@gmail.com
Personnes rencontrées dans la région de l'Est (Fada N'Gourma)					
OUÉDRAOGO Sayouba	M	DPAAHM du Gourma	DRARAH de l'Est	75 85 09 70 / 72 05 81 65	Ouedsay29@yahoo.fr
DIENDERE Joseph	M	Chef /SRAHAPA	DRARAH de l'Est	70 07 75 18	
TIENDREBEOGO Michel	M	Point focal PRéCA	DRARAH de l'Est (Fada N'Gourma)	70 27 60 22 / 7937 47 72	
BULGO Jacques	M	Chef de Zone	ZAT /Fada	70 87 21 85 / 78 62 00 18	wjackybulgo@yahoo.fr
SANON Sitia	F	Cheffe UAT	UAT/ Koaré	71 48 16 08	Sanonsita02@gmail.com
LOMPO Aminata	F	SG	CRA de l'Est	70 24 38 82	Aminatalompo@yahoo.fr
NOULA Metieni	M	Stagiaire	CRA de l'Est	72 61 15 61	noulametieni@gmail.com
LOMPO Souamboala	M	Stagiaire	CRA de l'Est	62 87 46 88	Souamboalalompo70@gmail.com
MAÏGA Abdoul-Kabir	M	SG	Mairie de Fada N'Gourma	70 12 75 09 / 76 06 89 64	Akabirmaiga12@gmail.com

KOMONDI Abdoulaye	M	Directeur des Affaires domaniales	Mairie de Fada N'Gourma	70 64 92 54 / 66 98 58 64	abdouprocu@gmail.com
MEDA Toussain	M	Haut-Commissaire	Haut-Commissariat/ Fada N'Gourma	72 19 33 10	Meda01t@yahoo.fr
YAMÉOGO Hubert	M	Gouverneur de l'Est	Gouvernorat de l'Est	70 25 43 26	
KABORE Regma	M	Directeur Régional	Direction Régionale Droits Humains de l'Est	70 99 03 07 / 75 69 90 57	
LOMPO Alassane	M	Coordonnateur régional des OSC de l'Est	CGEDEV	70 15 39 53	Alass_lompo@yahoo.fr
Personnes rencontrées dans la région du Centre-Est (Tenkodogo)					
OUBDA Yanick Malick Corneille	M	SES/intérim du DRARAH	DRARAH Centre-Est	70 15 74 48 / 57 95 74 84	corneilleoubda@yahoo.fr
DRABO Malick	M	DPARAH du Bolougou	DPARAH du Bolougou	70 30 37 49	malickdrabo@yahoo.fr
SAWADOGO Sayouba	M	Administrateur d'état civil / SGR	Gouvernorat du Centre-Est	70 14 61 31	
TRAORE née BICABA Madelaine	F	Administrateur Civil / Conseillère Technique en charge des libertés	Gouvernorat du Centre-Est	70 39 44 04	
KOUMSSONGO Albert	M	DREA du Centre-Est	Direction Régionale de l'Eau et de	61 69 64 09	
YANOGO Lucien	M	Directeur Régional	Direction Régionale de l'Action Sociale et de la	60 82 06 32	yanogolucien@gmail.com
OUEDRAOGO Mohamed Lamine	M		Direction Régionale de l'Action Sociale et de la	70 56 59 02	Mohalam96@gmail.com
KOUDOUGOU Egédé Magloire Barkwendé	M	Conseiller des Droits humains / Directeur Régional	Direction Régionale des Droits Humains et de la promotion civique du	70 29 16 77 / 66 61 69 04 / 78 03 27 74	1er@yahoo.fr
DABIRE Constantin	M	Haut-Commissaire du Boulgou	Haut-Commissariat du Boulgou	71 24 69 38	
BADOLO Désiré	M	Secrétaire Général	Haut-Commissariat du	64 67 00 20 / 70 61 35 48	
OUBDA Adama	M	Secrétaire Général	Chambre Régionale d'Agriculture (CRA) du	77 10 60 15	

Personnes rencontrées dans la région du Centre-Sud (Manga)					
KABORE Patrice	M	SAF	DRARAH du Centre-Sud		patokabro@gmail.com
YAMEOGO / BONKOUNGOU	F	Secrétariat	DRARAH du Centre-Sud		Agueratab07@yahoo.gcom
SIMIAN Aziz	M	SRESS	DRARAH du Centre-Sud	72 62 91 94	Abdouaziz91@yahoo.fr
BAGGNAN Fatimata	F	SRH	DRARAH du Centre-Sud	71 04 28 76	Fatimatabaguan4@gmail.com
COMPAORE	F	SPA	DRARAH du Centre-Sud	61 74 51 98	nhatouore@yahoo.fr
GUIRA Boukari	M	SREAP	DRARAH du Centre-Sud	76 43 54 35	guiraboukary@gmail.com
OUEDRAOGO	M	SRFOMR	DRARAH du Centre-Sud	70 89 55 67	Moumouni81ouedraogo@gmail.com
OUEDRAOGO Drama	M	SRESS	DRARAH du Centre-Sud	71 97 73 62	dramhara@yahoo.fr
SAWADOGO Zakaria	M	C/SRSS	DRARAH du Centre-Sud	71 43 73 94	sawzakari@gmail.com
OUEDRAOGO Saïdou	M	SRAHPA	DRARAH du Centre-Sud	70 17 25 48	Seyos05yahoo.fr
ZONGO B. Joseph	M	SPESS	DPARAH du Centre-Sud	77 14 28 23 / 62 34 02 82	
BOUNDANE Halidou	M	SG	Mairie de Manga	71 40 79 41	
BOMBIRI Timothé	M	C/Service Solidarité et Action humanitaire	DRGF Centre-Sud	79 40 19 96	
OUEDRAOGO Abdoul	M	SG	CRA du Centre-Sud	57 31 72 07 / 72 79 13 00	
KAFANDO Ousséni	M	Directeur Régional	Direction Régionale de l'Eau et de	70 02 31 92	o.kafando@gmail.com
Personnes rencontrées dans la région des Hauts-Bassins					
TRAORE Abdoulaye	M	PDS Bama	Préfecture de Bama	76 42 40 61	
SANOU Moussa	M	CVD de Bama	Village de Bama		
OUEDRAOGO Sibiri	M	Chef de la plainte	DPRAH de Bama	70676939	
SON Madou	M	Coordonnateur de l' UCRB	Union des Coopératives Rizicoles de Bama (UCRB)	70091829	
DRABO Kadidiatou	F	Agent à la plaine	DPRAH de Bama	70420990	
ILBOUDO Engeline	F	Agent à la plaine	DPRAH de Bama	70090111	
OUEDRAOGO Adama	M	Responsable de production UCRB	UCRB (usine de décorticage)	76949854	
OUEDRAOGO	M	SG de L'UCRB	UCRB	76525274	
SANOU Soumana	M	Président UCRB	UCRB	76097413	

ADANABOU Eric	M	DPA Houet	DPA Houet	72 24 59 91	
RAMDE Souleymane	M	Chef service à la DPA	DPA Houet	71 44 89 65	
KONATE/ KONE	F	Chef service à la DPA	DPA Houet	54 02 48 40	
SANOU Rodrigue	M	IDR	PReCA Bobo	70 78 75 47	
TOE DRISSA	M	IA	PReCA Bobo	70 42 59 26	
Personnes rencontrées dans la région de la Boucle du Mouhoun					
SANOU Achille	M	CSE	PReCA Dédougou	70 26 93 27	
KONE Drissa	M	SRFOMR Dédougou	DRARAH Dédougou	70 75 95 34	
YANKINIE Casimir	M	Chargé régional des opérations filet sociaux	Projet filet sociaux	70841202	
Personnes rencontrées dans la région du centre Ouest					
KIEMDE Daouda	M	DPRAH	DRARAH centre ouest	70 99 53 61	
BOUE Adama	M	Agent DRARAH	DRARAH centre ouest	70523338 / 76301500	
LEONCE YAKNABA	M	DR Droit humain	DRDH centre ouest	70025711/76043658	
Personnes rencontrées dans la région de la Boucle du Mouhoun					
BONOU Botétéssan	M	PDS Ouahigouya	Mairie de Ouahigouya	70 63 69 65	
KONATE Bakary	M	SSE	DRARAH Ouahigouya	70 35 77 21	