**BURKINA FASO**

**-----------**

***Unité – Progrès – Justice***



**Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et de l’Innovation (MESRSI)**

**…………………**

**SECRETARIAT GEENERAL**

**…………………**

**UNITÉ DE GESTION DU PROGRAMME BUDGÉTAIRE ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR**

**…………………**

**Projet d’Appui à l’Enseignement Supérieur**

**(PAES)**

|  |
| --- |
| **Mécanisme de gestion des réclammations,suggestions ET plaintes** |

*Août 2019*

TABLE DES MATIERES

[TABLE DES MATIERES i](#_Toc31881063)

[SIGLES ET ABREVIATIONS ii](#_Toc31881064)

[LISTE DES TABLEAUX iv](#_Toc31881065)

[LISTE DES GRAPHIQUES iv](#_Toc31881066)

[GLOSSAIRE 5](#_Toc31881067)

[I. INTRODUCTION 6](#_Toc31881068)

[II. CONTEXTE ET JUSTIFICATION 7](#_Toc31881069)

[III. OBJECTIFS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP 8](#_Toc31881070)

[**3.1. Objectifs du MGP** 8](#_Toc31881071)

[**3.2.** **Principes fondamentaux du MGP** 8](#_Toc31881072)

[IV. LES PLAINTES : DEFINITION, CAUSES, NATURE, TYPOLOGIE, VALIDITE, ET USAGERS 10](#_Toc31881073)

[**4.1. Définition d’une plainte** 10](#_Toc31881074)

[**4.2. Causes des plaintes** 10](#_Toc31881075)

[**4.3. Nature des plaintes** 10](#_Toc31881076)

[**4.4. Typologie des plaintes** 10](#_Toc31881077)

[**4.5. Validité d'une plainte** 11](#_Toc31881078)

[**4.6. Usagers du mécanisme /qualité du plaignant** 11](#_Toc31881079)

[V. CADRE ORGANISATIONNEL 11](#_Toc31881080)

[**5.1. Différents niveaux de résolution des plaintes** 11](#_Toc31881081)

[5.2 Composition et rôles des membres des Organes du MGP 12](#_Toc31881082)

[5.3.Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes 14](#_Toc31881083)

[VI. DESCRIPTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES 15](#_Toc31881084)

[**6.1. Mécanisme préventif** 15](#_Toc31881085)

[**6. 2. Approches de gestion des plaintes** 15](#_Toc31881086)

[**6.3. Canaux de transmission des plaintes/réclamations** 15](#_Toc31881087)

[**6. 4. Réception et Enregistrement des réclamations/plaintes** 16](#_Toc31881088)

[**6.5. Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse** 17](#_Toc31881089)

[**6.6. Règlement, clôture et archivage des plaintes / réclamations** 17](#_Toc31881090)

[**6.7. Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage** 18](#_Toc31881091)

[**6.8. Archivage des réclamations / plaintes,** 18](#_Toc31881092)

[**VII. METHODOLOGIE D’OPERATIONNALISATION DU MECANISME** 18](#_Toc31881093)

[**7.1. Diffusion et vulgarisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (outils et procédures)** 18](#_Toc31881094)

[**7.2. Missions et responsabilités des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du MGP** 19](#_Toc31881095)

[**7.3. Renforcement des capacités des acteurs** 19](#_Toc31881096)

[**7.4. Suivi - évaluation du MGP** 19](#_Toc31881097)

[**7.5. Budget pour l’opérationnalisation du MGP** 20](#_Toc31881098)

[Tableau 4 : Budget de mise en œuvre du MGP 20](#_Toc31881099)

[**VIII. RISQUES** 21](#_Toc31881100)

[CONCLUSION 21](#_Toc31881101)

[**BIBLIOGRAPHIE** 23](#_Toc31881102)

[ANNEXES i](#_Toc31881103)

[*Annexe 1 : Modèle de formulaire d’enregistrement et de résolution de plaintes* i](#_Toc31881104)

[*Annexe 2 : Formulaire de rapport de non résolution (document interne)* iv](#_Toc31881105)

[*Annexe 3 : Formulaire rapport d'investigation (document interne)* vi](#_Toc31881106)

[Annexe 4 : Logigramme des étapes, délais de réponses et responsabilités vii](#_Toc31881107)

[Annexe 5 : Pictogrammes des étapes de gestion des plaintes viii](#_Toc31881108)

SIGLES ET ABREVIATIONS

|  |  |
| --- | --- |
| CCGP | Comité Communal de Gestion des Plaintes |
| CEA | Centres d’Excellence Africains |
| CGES | Cadre de Gestion Environnementale et Sociale |
| CPR | Cadre Politique de Réinstallation |
| CVD | Conseil Villageois de Développement |
| DAJC | Direction des Affaires Juridiques et de la Coopération |
| DCPM | Direction de la Communication et de la Presse Ministérielle |
| ENO | Espace Numérique Ouvert |
| IDA | Association Internationale de Développement |
| MESRSI | Ministère de l’Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et de l’Innovation |
| MGP | Mécanisme de Gestion des Plaintes |
| PAES | Projet d'Appui à l'Enseignement Supérieur |
| PAP | Personnes Affectées par le Projet |
| PGES | Plan de Gestion Environnementale et Sociale |
| PO | Politique Opérationnelle |
| TGI | Tribunal de Grande Instance |
| TIC | Technologie de l’Information et de la Communication |
| UGP | Unité de Gestion du Projet |
| UV-BF | Université Virtuelle – Burkina Faso |
| VBG | Violences Basées sur le Genre |
| VCE | Violences Contre les Enfants |

LISTE DES TABLEAUX

[Tableau 1 : principes fondamentaux du MGP. 8](#_Toc31730399)

[Tableau 2 : Composition, rôles des organes du MGP et les autres acteurs impliqués 12](#_Toc31730400)

[Tableau 3 : Coordonnées des institutions et personnes de références. 16](#_Toc31730401)

LISTE DES GRAPHIQUES

[Graphique 1 : organigramme du Mécanisme de gestion des griefs 14](#_Toc31730475)

GLOSSAIRE

Une définition de quelques mots ou concepts clés est donnée dans ce paragraphe en vue de faciliter une compréhension commune et convergente :

* **Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)** : processus organisé et institutionnalisé par lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes telles que définies ci-dessus en lien avec le projet. C’est aussi une méthode de prévention, de collecte et de traitement des requêtes et plaintes qui permet d’anticiper les conflits ou d’y répondre de manière systématique. Il comprend les techniques et outils d’enquête, les acteurs et leurs rôles dans la collecte et le traitement des requêtes et plaintes, ainsi que les règles et les procédures adaptées au contexte.
* **Requête :** besoin d’information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.
* **Plainte :** expression orale ou écrite d’une préoccupation, d’un mécontentement, d’une revendication, d’un besoin ou d’une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les personnes affectées par le projet (PAP) et/ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet.
* **Partie prenante :** personne ou groupe de personnes ou organisation qui : (i) est directement et/ou indirectement affectée par le projet (ii) a des intérêts dans le projet (iii) ou est susceptible d’influencer le projet.
* **Plaignant** : partie prenante du projet (individu ou groupe) qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le projet, qu'elle veut voir traiter et/ou résoudre par le projet.
* **Source de conflits :** facteur endogène ou exogène au projet susceptible d’enclencher ou d’alimenter un conflit : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d’héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, les questions relatives à la passation de marché etc.
* **Conflits :** nous considérons comme *conflits*, les divergences de points de vue, découlant des logiques et enjeux entre les différents acteurs affectés lors de l’expropriation et/ou de réinstallation. Il s'agit des situations dans lesquelles deux ou plusieurs parties poursuivent des intentions concurrentes ou adhèrent à des valeurs divergentes, de façon incompatible et de telle sorte qu’elles s’affrontent (négatif) ou, négocient et s’entendent (positif). Dans les deux cas, le Projet doit disposer des mécanismes de médiation sociale et de prévention des conflits.
* **Personne Affectée par le Projet (PAP)** :  il s’agit des personnes, des ménages et des communautés dont les moyens d'existence se trouvent négativement affectés à cause de la réalisation d'un projet du fait (i) d'un déplacement involontaire ou de la perte du lieu de résidence ou d’activités économiques, (ii) de la perte d'une partie ou de la totalité des investissements (biens et actifs), (iii) de la perte de revenus ou de sources de revenus de manière temporaire ou définitive, ou (iv) de la perte d'accès à ces revenus ou sources de revenu.
* **Sous-Projet** : les principales activités définies par composante pour la mise en œuvre du projet.

# INTRODUCTION

D’un coût global de 70 millions $ US soit 35 milliards de FCFA, **le Projet d’Appui à l’Enseignement Supérieur (PAES)** a pourobjectif de développement de renforcer les institutions d'enseignement supérieur pour en accroitre l'accès et dispenser un enseignement de qualité dans les domaines prioritaires. Ces domaines sont au nombre de quatre (04) :

***Domaine 1*** : agriculture, agroéconomie, logistique associée à la chaine des valeurs, formation à l’entreprenariat, commerce et autres activités économiques ;

***Domaine 2*** : sciences de la santé ;

***Domaine 3*** : éducation environnementale, sciences du développement durable ;

***Domaine 4*** : promotion de la formation des enseignants aux pratiques modernes d’enseignement des mathématiques et des sciences.

Cet objectif sera atteint : (i) en offrant des formations aux jeunes par l’intermédiaire d’apprentissages à distance et mixtes (en présentiel et à distance) dans les domaines prioritaires choisis, (ii) en améliorant la formation des enseignants chercheurs, et (iii) en accroissant les capacités de gestion des institutions existantes dans le but d’utiliser une plus vaste gamme de modèles de prestation et d’augmenter l’accès à un enseignement de qualité.

Le projet compléterait le soutien du programme des Centres d’Excellence Africains (CEA III) qui vise à accroître le nombre de professionnels hautement qualifiés en améliorant la qualité des programmes de formation et de recherche au niveau du master et du doctorat.

Placé sous la tutelle technique du Ministère de l’Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et de l’Innovation (MESRSI), le PAES comprend trois composantes : (i) renforcer l’accès à l’enseignement supérieur (ii) renforcer les institutions d’enseignement supérieur et soutenir les innovations (iii) activités de coordination, de gestion et de mise en œuvre du projet.

Sur la base des dispositions environnementales et sociales en vigueur au niveau national comme au niveau de la Banque Mondiale, le PAES est classé dans la catégorie B des activités assujetties à une évaluation environnementale et sociale. Cette classification s’explique du fait que ses activités engendreront des impacts environnementaux et sociaux localisés, moyens/modérés et réversibles.

Trois politiques opérationnelles sont déclenchées : la PO/PB 4.01 « Evaluation Environnementale » ; la PO/PB 4.11 « Ressources Culturelles Physiques » ; la PO/PB 4.12 « Réinstallation involontaire ».

En 2018, le PAES a fait l’objet de la préparation d’un Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), et d’un Cadre de Politique de Réinstallation (CPR). Ces 02 documents cadres constituent des référentiels pour la gestion environnementale et sociale du projet. En compléments, trois (03) Notices d’impacts Environnementales et Sociales ont été également élaborées dans ce cadre.

Le projet sera mis en œuvre sur l’ensemble du territoire burkinabé. En effet, Le siège de l’UV-BF et seize (16) ENO seront construits dans les treize (13) chefs-lieux de région. Toutefois, le PAES interviendra dans l’équipement du siège de l’UV-BF et la construction et l’équipement de trois (03) ENO. La superficie nécessaire pour la construction de chaque ENO est d’au moins un demi-hectare et l’occupation des sites pourrait affecter les populations qui y sont installées.

# CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Burkina Faso a bénéficié le 21 aout 2018 d’un don de 35 milliards de l’Association Internationale de Développement (IDA) pour le financement d’un projet d’amélioration de l’accès et de la qualité de l’enseignement supérieur sur une période de cinq (5) ans. Comme stipulé en introduction, Ce projet dénommé Projet d’Appui à l’Enseignement Supérieur (PAES) comprend trois composantes.

La première composante relative à l’amélioration de l’accès à l’enseignement supérieur permettra d’opérationnaliser l’Université Virtuelle du Burkina Faso (UV-BF) par la construction de trois espaces numériques ouverts (ENO) et l’équipement du siège de l’UV-BF. La mise en œuvre de cette composante du projet, comprend un volet important d’investissement en infrastructures et en équipements. En effet, le siège de l’UV-BF et les ENO seront implantés dans chaque chef-lieu de région ou à défaut à proximité. La superficie nécessaire pour la construction de chaque ENO est d’au moins un demi-hectare et l’occupation des sites pourrait affecter les populations qui y sont installées.

L’identification et la mise à disposition de ces sites au PAES, ainsi que l’exécution des travaux pourraient engendrer des impacts sociaux et environnementaux dont la gestion nécessite de l’anticipation sur les mesures à prendre et à mettre en œuvre.

Afin d’éviter, réduire ou de supprimer ces effets néfastes sur l’environnement et le social et dans l’optique de mieux appréhender la problématique, des instruments globaux et spécifiques de sauvegardes ont été préparés par le PAES notamment le Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) et les Notices d’Impact Environnemental et Social (NIES) des sites de l’ENO de Kouritenga et celui de Tampouy.

A la lecture de ces instruments, il ressort que des populations seront affectées dans la mise en œuvre du PAES. En effet, Ce projet aura des impacts sociaux négatifs en termes de perturbation de certaines activités économiques établies sur les emprises projetées d’où la perte de biens et d’actifs socio-économiques etc.… pour les occupants des sites de travaux y afférents.

Fort de ce constat, les risques de conflits sociaux et autres griefs, liés à certaines plaintes ou réclamations pouvant découler de la gestion des impacts sont perceptibles dans la mise en œuvre du projet. De même, l’opérationnalisation des contrats de performances et les Centres d’Excellence Africain (CEA) pourraient engendrer également des potentielles plaintes. D’où la nécessité de mettre en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) comme recommandé par la Banque Mondiale (partenaire technique et financier du projet) dès la première mission de supervision. En effet, Ce mécanisme est élaboré pour offrir un cadre accessible et participatif aux parties prenantes du projet surtout les personnes affectées par les activités du projet pour le traitement de leurs plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions.

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

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

# OBJECTIFS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MGP

**3.1. Objectifs du MGP**

La finalité du MGP est de renforcer la responsabilisation du projet. Ainsi, l’objectif global du présent mécanisme de gestion des plaintes est de s’assurer que les préoccupations, plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions venant des communautés ou autres parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre de ce projet soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions correctives et/ou préventives afin d’éviter une aggravation qui pourrait aller au-delà du contrôle du projet.

**Spécifiquement** le MGP vise à :

* générer la conscience du public sur le projet ;
* établir un dialogue permanent entre le Plaignant et le Client afin de résoudre le (s) problème (s) à l’origine d’un recours, sans imputer de responsabilités ou de fautes à quiconque ;
* augmenter l’implication des parties prenantes dans le projet ;
* fournir au personnel du projet des suggestions et réactions sur la mise en œuvre du projet ;
* aider à saisir les problèmes avant qu’ils ne deviennent plus sérieux et ne se répandent, ou ne dégénèrent en conflits ;
* détourner les cas de fraudes et de corruption et augmenter la responsabilisation.
  1. **Principes fondamentaux du MGP**

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

Tableau 1 : principes fondamentaux du MGP.

| **Principes** | **Mesures d’applications** | **Indicateurs** |
| --- | --- | --- |
| **Participation** | * développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes, * intégrer pleinement le MGP aux activités du projet , * faire participer les populations, ou groupes d’usagers, à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu’au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre. | % des parties prenantes impliquées dans l’ensemble du processus |
| **Sécurité/confidentialité** | * protéger l’anonymat des plaignants si nécessaire, * assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles, * limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles. | Pas de représailles suite aux dénonciations |
| **Présentation de toutes les options aux plaignants** | * divulguer clairementles différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant | les différentes options sont connues de toutes les parties prenantes |
| **Mise en**  **contexte et pertinence** | * localiser le MGP de façon à ce qu’il soit adapté au contexte local, qu’il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre, * concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes | le MGP est adapté au contexte local |
| **Accessibilité** **au mécanisme / Variété de points d’entrée** | * diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... * expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte, * diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaines, * assister les personnes ayant des problèmes particuliers d’accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. | * variété des sources des plaintes, * taux des plaintes   éligibles |
| **Impartialité /objectivité/**  **neutralité** | * veiller à l’impartialité des personnes qui participent aux enquêtes, * assurer qu’aucune personne ayant un intérêt direct dans l’issue de l’enquête ne participe au traitement de la plainte concernée | Récusation des membres de l’équipe de gestion des plaintes |
| **Transparence** | * informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu’ils l’auront fait. * communiquer l’objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l’information au plus grand nombre, * renseigner les parties concernées sur l’évolution et les résultats des plaintes et du   traitement | Le MGP est bien connu et bien approprié par les parties prenantes du projet |
| **Prévisibilité**: | * réagir promptement à tous les plaignants, * présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape. | Délais de traitement des plaintes |

# LES PLAINTES : DEFINITION, CAUSES, NATURE, TYPOLOGIE, VALIDITE, ET USAGERS

# 

## **4.1. Définition d’une plainte**

Une plainte est une expression d’insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l’aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel, de bénévoles ou des bénéficiaires directs d’un projet, et qui suscitent directement ou indirectement de l’angoisse chez quiconque.

## **4.2. Causes des plaintes**

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

## **4.3. Nature des plaintes**

Les plaintes pourront être catégorisées en quatre groupes. Plainte sensible et plainte non sensible.

**☞ *Les plaintes non sensibles*** concernent le processus de mise en œuvre : Il peut concerner les choix, méthodes, résultats obtenus etc.

**☞ *Les plaintes sensibles*** portent habituellement sur des fautes personnelles ayant un lien avec le comportement et la conduite telles que la corruption, abus de pouvoir, abus sexuels, discrimination, violences basées sur le Genre (VGB)[[1]](#footnote-1), Violences Contre les Enfants (VCE) etc.

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

**☞ *Les plaintes malveillantes*** : ce sont les plaintes fabriquées de toutes pièces, dont les auteurs même reconnaissent qu’elles sont fausses. Elles sont motivées par la recherche d’un gain ou d’un ressentiment personnel.

**☞ *Les plaintes anonymes* :** une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des plaintes.

## **4.4. Typologie des plaintes**

Les plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes de chaque sous-projet : choix du site, travaux de construction, repli de chantier et/ou exploitation des infrastructures.

**☞ *Plaintes liées au processus***

Ces plaintes peuvent être liées aux omissions de biens et/ou patrimoines lors de l’opération de recensement des personnes et des biens, aux erreurs sur les identités des personnes affectées par le projet, la sous-évaluation des biens perdus, les barèmes pour l’évaluation des indemnisations, les conditions de réinstallation, le respect des normes procédures liés à la mise en œuvre des contrats de performances en particuliers (processus de sélection des Instituts d’Enseignement Supérieur et de Recherche (IESR)) ) , procédures liées à la passation des marchés. En somme, toutes les plaintes liées à la mise en œuvre globale des activités du projet.

***☞ Plaintes liées au droit de propriété***

Ces plaintes concernent la succession en termes d’héritage, les divorces, l’appropriation d’un bien commun ou d’un capital de production mis en place par plusieurs personnes, etc.

***☞ Plaintes liées à la perte ou l’affectation de biens physiques***

Les plaintes peuvent porter sur la perte ou l’affectation de biens physiques (terrains, arbres fruitiers productifs ou non, cultures vivrières, patrimoines culturels (église, mosquée, temple), bâtiments et infrastructures comme les maisons, les hangars, les latrines, les clôtures, les kiosques, etc.) ou source de revenus.

## **4.5. Validité d'une plainte**

Toute plainte doit se rapporter aux engagements pris par le PAES ou aux CEA dans le cadre de ses activités ou des questions qui relèvent de leur champ opérationnel.

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

Les personnes susceptibles d’exprimer des griefs ou réclamations dans le cadre de l’exécution du PAES ou des CEA, sont les personnes morales ou physiques ayant connaissance d’un abus ou ayant été lésées dans le cadre de la mise en œuvre des activités de ces projets.

# CADRE ORGANISATIONNEL

**5.1. Différents niveaux de résolution des plaintes**

Dans le souci d’une gestion de proximité des plaintes/réclamations, les Comités de Gestion de plaintes s’appuieront sur le présent mécanisme de gestion des plaintes structurées en quatre (04) niveaux comme suit :

* Niveau 1 : Comités Communaux de Gestion des Plaintes et/ou des réclamations (CCGP),
* Niveau 2 : Unité de Gestion du Projet (UGP) /MESRSI,
* Niveau 3 : Haut-Commissariat, Gouvernorat,
* Niveau 4 : Tribunal de Grande Instance (TGI).

### 5.2 Composition et rôles des membres des Organes du MGP

Tableau 2 : Composition, rôles des organes du MGP et les autres acteurs impliqués

| **Organes** | **Composition et nombre** | **Rôle** |
| --- | --- | --- |
| Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP) | **(14 membres)**   * un (01) président; (le Maire de l’arrondissement ou de la commune, ou son représentant) ; * le préfet de département ou son représentant ; * un (01) rapporteur (le SG de la Mairie ou son représentant) ; * trois (03) représentants du Conseil Municipal (Commission Aménagement du territoire et Gestion foncière , aménagement du territoire, Commission environnement et développement local) ; * deux (02) représentants du service technique de la Mairie (service de l’urbanisme et de l’habitat, service de l’action sociale, de la santé et de l’éducation) ; * deux (02) spécialistes en charge des sauvegardes du PAES/CEA ; * un (01) conseiller par secteur concerné par les travaux ; * deux (02) représentants des PAP dont un représentant des personnes vulnérables parmi les PAP ; * un (01) représentant des OSC du secteur concerné; * une (01) représentante des organisations féminines du secteur concerné ; * le chef coutumier de la localité ou son représentant. | * recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations * informer l’UGP de l’état des lieux des plaintes reçues et enregistrées, * procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; * engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l’amiable de la plainte ; * convenir rapidement avec l’UGP de la date d’une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; * établir les PV ou rapports de session ; * ect. |
| Unité de Gestion du Projet (UGP)/ MESRSI | **(09 membres)**   * le chargé du projet ; * la responsable du programme budgétaire « Enseignement supérieur » du (MESRSI) ; * le Chargé de Mission de l’université virtuelle ou son représentant ; * les deux spécialistes de sauvegardes du Projet ; * le spécialiste en passation de marché ; * le spécialiste en suivi évaluation. | * suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des CCGP ; * prendre part aux sessions du CCGP, * veiller à l’enregistrement et au traitement diligent des plaintes ; * évaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l’objet de plaintes ; * négocier avec les PAP les modalités de règlement des indemnisations,  et liquider les indemnisations si nécessaires ; * suivre la gestion des plaintes liées aux contrats de performances au niveau des IESR et du comité indépendant ; * contribuer à la gestion des plaintes liées à l’opérationnalisation des contrats de performances ; * documenter et archiver conséquemment le processus, * assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ; * s’assurer de l’opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ; * analyser les rapports d’activités entrant dans la mise en œuvre du MGP. |
| MESRSI | (03) structures ressources du MESRSI dont :   * la Direction des ressources humaines(DRH) du MESRSI, * la Direction des Affaires juridiques et de la Coopération  (DAJC) du MESRSI, * la Direction de la Communication et de la Presse Ministérielle (DCPM) | * appui à l’élaboration des textes et supports de coopération (,protocoles, conventions ect. ) ; * apporter tout appui nécessaire à l’UGP pour la bonne mise en œuvre du MGP ; * assurer la visibilité et la communication autour des actions du MGP. |
| Acteurs du niveau provincial et régional | Haut-commissaire  Gouverneur | * jouer le rôle de facilitateur et de médiateur dans la résolution finale des plaintes qui n’ont pas abouties aux niveaux 1 et 2. |
| Le Tribunal de Grande Instance (TGI) | Non Applicable | * Recueillir et résoudre les plaintes qui n’ont pas abouties à une résolution finale aux niveaux 1 ,2 et 3 (CCGP, UGP/MESRSI, Haut-Commissariat- Gouvernorat). |
| Les bénéficiaires | Non Applicable | * participer à l’élaboration du MGP et sa mise œuvre à des fins d’appropriation ; * participer à la gestion à l’amiable des plaintes * déposer aisément leurs plaintes ou dénoncer tout abus entrant dans le cadre de la mise en œuvre globale du Projet |

*Source : PAES, Juin 2019.*

### Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes

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

Graphique 1 : organigramme du Mécanisme de gestion des griefs

Niveau 4 :

Niveau supérieur

(Recours au TGI)

Niveau 3 :

Médiation au niveau de la province ; puis de la région avec comme ultime recours le TGI

Niveau 2 :

Conception et diffusion du MGP

Enregistrement et Gestion des plaintes

Gouvernorat

Haut-Commissariat

UGP - MESRSI

Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)

Niveau 1

Enregistrement et traitement des plaintes

Réception et traitement des plaintes non résolues par le CLGP ; Transmissions des plaintes à l’UGP

TGI (Tribunal de Grande Instance)

Verbale, Téléphone, SMS, courrier, e-mail,lettre, face à face en personne

Plaintes/réclamations

Rôles et responsabilités

**Légende**

Niveau de gestion

Délai

Accord

Désaccord

# DESCRIPTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

**6.1. Mécanisme préventif**

Il est nécessaire d’anticiper avec l'identification des plaintes et réclamations potentielles pouvant apparaître suite à la mise en œuvre globale des activités du projet y compris les nouveaux programmes d’enseignement, les contrats de performance et de mettre en œuvre des mesures d’atténuation assez précocement, en utilisant une approche participative qui intègre toutes les catégories sociales potentiellement intéressées.

C’est en ce sens qu’il est particulièrement important de veiller à l’information et à la participation de toute la communauté, et plus particulièrement des personnes affectées par le projet et les groupes vulnérables pour prévenir les situations de plaintes et/ou des réclamations.

Toutes les informations relatives à la mise en œuvre globale du projet y compris les aspects liés au processus de réinstallation, doivent être diffusées depuis les phases d’élaboration des documents de sauvegardes environnementales et sociales. A ce titre, la mise en œuvre de ces documents notamment le PAR devrait se faire en amont des activités de génie civile.

**6. 2. Approches de gestion des plaintes**

Quand une plainte est formulée, deux approches peuvent être utilisées :

* Dans un premier temps, une solution à l’amiable peut être recherchée en associant les acteurs qui connaissent bien les principaux protagonistes afin d’aboutir à un consensus sur la question. C’est la forme de règlement extra-judiciaire des griefs le plus courant dans les communautés locales au Burkina Faso. La conciliation peut être conduite par un chef coutumier, le CVD, les conseillers, les autorités locales, les autorités du MESRSI, le comité ad hoc dans le cadre des contrats de performances etc. ;
* Si la conciliation n’a pas été possible à ce niveau, alors la partie plaignante peut se référer aux juridictions au niveau provincial, régional voire national. Dans ce cas, les frais inhérents aux dossiers sont supportés par le plaignant.

La mise en œuvre des contrats de performances intégrera le mécanisme. A ce titre, un comité Ad’hoc sera mis en place en vue de gérer les plaintes y afférents.

**6.3.** **Canaux de transmission des plaintes/réclamations**

Par respect du principe d’accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, pour le dépôt des plaintes, une combinaison de différentes approches sera utilisée :

* 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 ;
* appel téléphonique / complaintes verbales : aux numéros de téléphone disponibles,
* envoi d’un SMS aux numéros de téléphone disponibles ;
* Contact via le site internet du MESRSI : www. mesrsi.gov.bf.

**N.B. :** Une diffusion des adresses utiles à cet effet, sera assurée dans les médias des localités concernées et aussi lors des sessions plénières de diffusion du MGP.

Tableau 3 : Coordonnées des institutions et personnes de références.

|  |  |
| --- | --- |
| **LIEU** | **ADDRESSES** |
| PAES | Projet d’Appui à l’Enseignement Supérieur sis à l’immeuble SIRIMA, Boulevard Charles de Gaulles en face de l’agence BSIC Wemtenga, parelle 14, lot 2110, secteur GW, porte n°2353,1er étage,  Tel : (00226) 25 36 21 79 |
| MESRSI | WWW.mesrsi.gov.bf |
| Contact Flote spécialiste sociale | XX XX XX XX |
| Contact Flote spécialiste environnementale | XX XX XX XX |

*Source : PAES, Juin 2019*.

**6.** **4. Réception et Enregistrement des réclamations/plaintes[[2]](#footnote-2)**

Il existe deux instances de gestion des griefs et des réclamations de proximité. Le premier est le Comité Communal de Gestion des Griefs et des Réclamations (CCGP). Et le second est l’UGP-MESRSI.

* **le premier niveau d’introduction de la plainte est le CCGP** de la commune où l’infrastructure est réalisée. La plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du comité communal de gestion des litiges et des réclamations devant deux témoins : un témoin du plaignant et un témoin du membre du comité saisi.

Le membre saisi a obligation de porter l’information au point focal du comité qui est chargé d’informer le président du comité communal et /ou son représentant pour toutes fins utiles.

Le président ou son représentant réunit le CCGP et le plaignant pour avoir de plus amples informations sur la plainte. A cette rencontre informelle, le plaignant remplira en trois exemplaires la fiche de plainte qui sera mise à sa disposition par le président du CCGP (destinés au CCGP, PAES et à l’intéressé).

Cet acte tient lieu d’enregistrement officiel de la plainte au premier niveau. Le plaignant est informé des étapes et d’un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

NB : les plaintes sensibles reçues au niveau du CCGP sont directement et immédiatement transféré à l’UGP pour suite à donner.

* **le second niveau est l’UGP,** Celle-ci reçoit les nouvelles plaintes y compris celles traitées par le CCGP et qui n’ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant.

Le plaignant est informé des étapes et d’un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

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

1. ***Au niveau du CCGP***

Le point focal du CCGP accuse réception des plaintes transmises. Il informe le président du comité et l’UGP à travers les spécialistes en charge des sauvegardes.

En accord avec ces derniers, le président du CCGP fixe une date pour la tenue d’une session du comité dans un délai de deux (02) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d’avoir de plus amples informations sur l’objet de la plainte et enregistrer celle-ci. Ainsi, le comité peut disposer de cinq (5) jours supplémentaires à des fins d’investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

***A l’issue de sept (07) jours, le comité communal doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte. Passé ce délai, la plainte sera systématiquement transférée à l’UGP pour examen.***

* Si **la plainte est jugée fondée et recevable,** après les investigations approfondies, le comité 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 comité, la plainte est clôturée à ce niveau.
* **Si la plainte est jugée fondée et la solution proposée par le CCGP n’est pas acceptée par le plaignant,** celle -ci est portée devant l’UGP/MESRSI. Pour ce faire, il s’agira de transmettre au chargé du Projet, Président de l’UGP, un exemplaire de la fiche d’enregistrement de la plainte et le PV de la session du règlement de la plainte/réclamations dans les 24 h qui suivent.
* **Si la plainte est jugée non fondée et irrecevable**, cela est notifié aux plaignants, avec la précision qu’ils ont la possibilité d’utiliser d’autres voies de recours légaux pour résoudre le problème.

***b) Au niveau de l’UGP /MESRSI***

Les représentants de l’UGP accusent réception des plaintes transmises directement au niveau du PAES y compris celles provenant du CCGP qui n’ont pas abouties à un accord avec le plaignant en informant immédiatement le président de l’UGP qui est chargé de relayer l’information auprès des autres représentants. En accord avec le CCGP, il fixe une date pour la tenue d’une session en vue d’examiner les plaintes reçues dans les 02 jours qui suivent. Ainsi, le comité peut disposer de huit (8) jours supplémentaires à des fins d’investigations approfondies afin de pouvoir statuer clairement sur la plainte.

***Ainsi, à l’issue de dix (10) jours à compter de la date de réception de la plainte, l’UGP doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte.***

En cas de persistance de non conciliation, elle indiquera d’autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires. Quel que soit l’issue, l’UGP doit documenter et archiver toutes les discussions et les choix offerts***.***

**6.6. Règlement, clôture et archivage des plaintes / réclamations**

Ici, il s’agit pour l’UGP, soit de finaliser les accords de conciliation ou de non conciliation et liquider les indemnisations si nécessaires, soit pour répondre devant tout autre recours engagé par un plaignant avec qui le CCGP ou l’UGP n’a pas pu trouver une conciliation.

Une fois qu’un accord aura été trouvé entre le CCGP et un plaignant, l’étape suivante consistera à la mise en œuvre de la mesure convenue selon les termes de l’accord. Les modalités de règlement doivent faire l’objet d’un accord entre le plaignant et l’UGP et le comité communal est associé au suivi de la mise en œuvre des conclusions issues des termes de l’accord.

Le dossier de plainte sera considéré comme clôturée et archivé lorsque l’UGP, le CCGP et le plaignant auront signé un document stipulant que le litige ou la réclamation a été entièrement réglée selon les accords arrêtés antérieurement. Ainsi, Il faut documenter la résolution satisfaisante ainsi que la leçon tirée.

**6.7. Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage**

Sur la base des différentes plaintes qui seront enregistrées et traitées dans le cadre de l’ensemble des activités du PAES et des CEA , 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[[3]](#footnote-3),
* la fiche d’enregistrement et de résolution de plainte dûment remplie et signée,
* la fiche d’attestation de conciliation au cas où la plainte est jugée favorable,
* les éventuelles fiches de non conciliation si la plainte est jugée non favorable,
* une copie du PV de négociation/résolution,
* une fiche d’attestation de compensation et/ou les copies des chèques ou décharges si toute fois la résolution de la plainte requiert une compensation financière ou en nature.

**6.8. Archivage des réclamations / plaintes,**

Le projet mettra en place un système d’archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvés et iii) les plaintes non résolues nécessitant d’autres interventions iv) les acteurs impliqués etc.

Tout comme les fiches individuelles de compensation (si nécessaire), les dossiers individuels des plaignants comporteront un numéro d’identification unique. Des rapports de gestion de plaintes seront également élaborés à chaque session tenue à cet effet. Les dossiers des plaignants seront archivés au niveau du projet et des mairies concernées pour toute fin utile.

**VII. METHODOLOGIE D’OPERATIONNALISATION DU MECANISME**

La méthodologie d’opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes du PAES comprend :

☞ la diffusion, vulgarisation des outils et procédures ;

☞ le renforcement des capacités des acteurs ;

☞ le suivi - évaluation de la mise en œuvre du MGP ;

☞ le budget de mise en œuvre.

**7.1. Diffusion et vulgarisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (outils et procédures)**

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

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

**N.B. :** Les documents et les rapports seront en français et au besoin traduits en langues locales.

**7.2. Missions et responsabilités des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du MGP**

Les acteurs majeurs impliqués dans l’élaboration, la validation et/ou la mise en œuvre et le suivi - évaluation du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PAES et des CEA sont : (i) l’Unité de Gestion du Projet (UGP) ainsi que les représentants du MESRSI, (ii) la Banque Mondiale (BM) qui est le bailleur de fonds du projet, (iii) les Comités Communaux de Gestion des plaintes, les populations riveraines, etc.

**7.3. Renforcement des capacités des acteurs**

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

**7.4. Suivi - évaluation du MGP**

Le suivi des réclamations et plaintes est assuré directement par les Spécialistes de sauvegarde du projet en étroite collaboration avec les autres acteurs de l’UGP /MESRSI impliqué dans le présent MGP. Toutefois, l’UGP est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. A ce titre, Le PAES veillera à l’amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes pour éviter à l’avance plusieurs problèmes et améliorer l’acceptabilité des activités de ses sous-projets. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le suivi et évaluation interne est assuré par l’UGP. Les indicateurs de suivi sont les suivants :

* une campagne de sensibilisation de masse sur le MGP dans les zones d’intervention du projet ;
* types et nombre de formations reçues par les parties prenantes du MGP ;
* nombre de personnes formées ;
* types de réclamations/plaintes enregistrées ;
* voies de recours de résolutions des réclamations/plaintes ;
* durée de traitement des réclamations/plaintes ;
* nombre et pourcentage de réclamations/plaintes reçues y inclus des personnes vulnérables et désagrégées suivant le genre ;
* nombre et pourcentage de réclamations/plaintes résolues ;
* nombre et pourcentage de réclamations/plaintes non résolues ;
* nombre et pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation ;
* nombre de plaintes résolues à l’amiable ;
* nombre de plaintes portées devant les juridictions compétentes ;
* PV de résolutions des réclamations/plaintes.

**7.5. Budget pour l’opérationnalisation du MGP**

**Le budget de mis en œuvre du MGP comprends les rubriques suivantes :**

* la vulgarisation du MGP (frais de production des dépliants/prospectus/pictogrammes, frais de publication et de diffusion du MGP) ;
* le renforcement des capacités des acteurs (frais pour le renforcement des capacités des CCGP  et autres séances de sensibilisations) ;
* le fonctionnement du CCGP (prise en charge des sessions, sorties de terrains, sensibilisation, communication) ;

Le tableau suivant en fait la synthèse.

# Tableau 4 : Budget de mise en œuvre du MGP

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rubriques** | **Intitulé de l’activité** | **Acteurs concernés** | **Unité** | **Quantité** | **Coût unitaire** | **Total** |
| **Diffusion[[4]](#footnote-4)/**  **Vulgarisation du MGP** | Elaboration de dépliants, pictogramme, postiches | **Public/**  **parties prenantes** | Marché | - | - | 500 000 |
| Diffusion du MGP auprès des parties prenantes | Session | 03 | 150 000 | 450 000 |
| Diffusion du MGP à travers les ondes locales | FF | - | - | 200 000 |
| Publication du MGP dans trois (03) quotidiens |  | FF | - | - | 500 000 |
| **Sous – total1**  **1 650 000** | | | | | | |
| **Renforcement des capacités** | Renforcement de la capacité des CCGP | **CCGP** | Session | 02 | PM | PM |
| **Sous – total2[[5]](#footnote-5)** | | | | | | |
| **Fonctionnement[[6]](#footnote-6) des CCGP** | Tenue de rencontres bilans du CCGP | **CCGP** | Rencontre | PM | PM | PM |
| Appui du CCGP en fourniture de bureau | Forfait | PM | PM | PM |
| Frais de communication des points focaux (3) des CCGP | Mois | PM | PM | PM |
| Frais de sorties de terrain | FF | PM | PM | PM |
| Frais de sensibilisation/communication | FF | PM | PM | PM |
| **COÜT TOTAL 1 650 0000** | | | | | | |

*PAES, Août 2019.*

# RISQUES

Dans la mise en œuvre du MGP, certains risques ne sont pas à écarter. Ici, il s’agit entre autres des risques suivants :

* la mauvaise appropriation du MGP par les acteurs ;
* l’utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;
* les conflits d’intérêts liés à la mise en place des différents comités de gestion de plaintes  ;
* l’utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d’intervention.

CONCLUSION

Conformément aux exigences et recommandations de la Banque mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes qui sera mis en œuvre dans le cadre de toutes les activités du Projet d’Appui à l’Enseignement Supérieur « PAES » et des CEA. Ce document est en adéquation avec les documents de sauvegardes en vigueur (Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), Cadre de Politique de Réinstallation des Populations (CPRP) et le manuel de gestion des contrats de performances.

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

De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des Parties prenantes et de rectifier, au besoin, les activités des sous-projets du PAES et de CEA ayant un impact négatif sur l’environnement, la cohésion et la paix sociale.

**BIBLIOGRAPHIE**

|  |
| --- |
| 1. Agence Française de Développement (AFD), 2018 : BOÎTE À OUTILS GENRE Diligences environnementales et sociales, version finale,123 pages ; P. 61 |
| 1. MESRSI, 2018 : Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) du Projet d’Appui à l’enseignement Supérieur (PAES), 84 pages ; P. 79 |
| 1. MESRSI, 2018 : Cadre de gestion environnementale et sociale du Projet d’Appui à l’enseignement Supérieur (PAES) 84 pages ; P. 55 à 57 |
| 1. MESRSI, 2018 : Notice d’Impact Environnemental et Social (NIES) du site de Kouritenga, Projet d’Appui à l’enseignement Supérieur (PAES) |
| 1. Projet d’Amélioration de l’Accès et de la Qualité de l’Education (PAAQE), 2018 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 46 pages ; P. 20 à 36 |
| 1. Projet d’Amélioration de la Productivité agricole et de la Sécurité Alimentaire, 2018 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 12 pages ; P 5 à 9 |
| 1. Projet d’Amélioration de la Sécurité à l’Aéroport de Goma (PASAG), 2017 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 15 pages ; P 2 à 12 |
| 1. Projet de bonne gouvernance dans le secteur minier comme facteur de croissance (PROMINE), 2017 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 13 pages |

ANNEXES

*Annexe 1 : Modèle de formulaire d’enregistrement et de résolution de plaintes*

1. **ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE**

**Commune/arrondissement :**

**Secteur :**

**Plainte N° :**

**Date du dépôt de plainte :** …………………………………**Lieu d’enregistrement :** ………………………………

**Nom, Prénom du plaignant** : ………………………………………………………...………………………………….

**Téléphone** : ……………………………………………………….… **CNIB** : …………………………………….……...

**Objet de la plainte** :………………………………………………………………………………………………………..

**Signataires**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom, Signature du plaignant |  | Date et lieu |
| Signature des témoins du plaignant |  | Date et lieu |
| Nom, Signature du représentant du Comité de Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) |  | Date et lieu |
| Nom, signature du point focal du CCGP |  | Date et lieu |
| Nom, signature du /des représentants du PAES |  | Date et lieu |

**II. RÉSOLUTION DE LA PLAINTE**

**Date de la session de conciliation** : …………………………………………………………………………………….

**Présence du plaignant :** OUI | NON

**Enquête sur le terrain ?** OUI | NON

**Résultat de l’enquête** : (inscrire les détails)

|  |
| --- |
|  |

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

**S’il y a eu accord,** écrire les détails :

|  |
| --- |
|  |

**S’il n’y a pas eu d’accord, spécifier les différends** :

|  |
| --- |
|  |

**Recommandations pour suites à donner au dossier**

|  |
| --- |
|  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom et prénoms** | **Structures/Titres/fonction** | **Contacts** | **Signature** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **SUIVI - EVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE CONVENUE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date du rapport / partie 3 |  | Nom de la personne produisant ce rapport |  |
| Date du suivi |  | | |
| État de mise en œuvre des mesures | ** Totalement  Partiellement  pas débuté**  **(Texte explicatif) :** | | |
| Observation de l’évaluateur sur l’état de mise en œuvre des mesures | ** Très Satisfait  satisfait  Faiblement satisfait  pas satisfait**  **(texte explicatif) :** | | |
| Perception du plaignant sur la performance des mesures prises ou sur la situation | ** Très Satisfait  satisfait  Faiblement satisfait  pas satisfait**  **(texte explicatif) :** | | |
| Commentaires et actions subséquentes |  | | |
| Preuves Du processus de gestion de la plainte | ** Formulaire signé**  ** Autre (à préciser)** | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **DATE DE RAPPORTAGE** |  |

*Annexe 2 : Formulaire de rapport de non résolution (document interne)*

|  |
| --- |
| **SYNTHESE DES TENTATIVES DE RESOLUTION** |
| *Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)* |
|  |
| *UGP - PAES* |
|  |
| *Médiateur Independent* |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTEURS PRINCIPALES IMPLIQUEES DANS LES TENTATIVES DE RESOLUTION** | | |
| **Structures** | **Noms et Prénom (s)** | **Titres/Fonctions** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION DE L’ETAT DE NON-RESOLUTION** |
|  |
| **SUGGESTIONS DU/DES PLAIGNANTS** |
|  |
| **SUGGESTIONS DE L’UGP-PAES** |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **RAPPORT ELABORE PAR** | |
| **Nom et Prénom (s) de Rapporteur du PAES** | **Signature** |
|  |  |
| **DATE DE RAPPORTAGE** |  |

*Annexe 3 : Formulaire rapport d'investigation (document interne)*

|  |  |
| --- | --- |
| **SYNTHESE DE L’INVESTIGATION** | |
| *Réunions, visites de terrain, détails appris, commentaires etc.* | |
| **EST-CE UNE PLAINTE LIEE AUX ACTIVITES DU PAES ?** | |
| OUI | NON |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EST-CE Q’UN RAPPORT D’INCIDENT (DOIT ETRE) FAIT ?** | | | | | | | | |
| OUI (Réf du Rapport: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | | | | | NON | | | |
| **CLASSIFICATION DE GRAVITE DE LA PLAINTE ?** | | | | | | | | |
| Mineure | Moyenne | | Forte | | | | Majeure | Catastrophique |
| **S’IL S’AGIT D’UNE PLAINTE LIEE AU PAES, METHODE DE RESOLUTION ENVISAGEE** | | | | | | | | |
| 1.CCGP | | UGP-PAES | | | | 3. MEDIATEURS EXTERNES | | |
| **INVESTIGATION PAR** | | | | | | | | |
| **Nom et Prénom (s) de l’investigateur du PAES** | | | | **Signature** | | | | |
|  | | | |  | | | | |

Annexe 4 : Logigramme des étapes, délais de réponses et responsabilités

**CCGP**

**UGP**

**UGP/MESRSI**

**CCGP**

**UGP**

**ETAPES**

**DELAIS**

**RSPONSABLES**

**DEMARCHE / TRAITEMENT.**

Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)

Recueil des plaintes des communautés bénéficiaires et autres parties prenantes ; résolution des plaintes à l’amiable ; transmission des plaintes non résolues au CCGP

Collecte d’information et traitement des plaintes/ Transmission des conclusions

Mise en œuvre des accords convenus

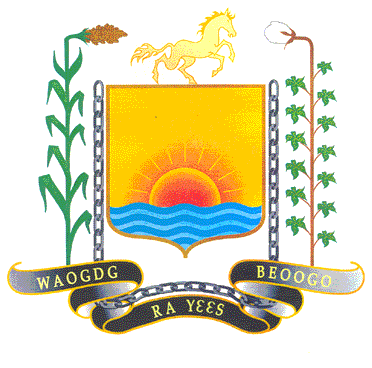
Introduction/réception de la plainte

Archivage des documents

Enrôlement et traitement de la plainte à l’amiable / Médiation en cas d’échec / suivi de la plainte en cas de recours à la justice /

Annexe 5 : Pictogrammes des étapes de gestion des plaintes

|  |
| --- |
|  |
| Résultat de recherche d'images pour "image courrier" |
| C:\Users\ACER\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\A14A0C61.tmp |
| Image associée |
| C:\Users\ACER\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\BCE941D9.tmp |



Canaux de communication

Niveau 1 : Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)

Niveau 2 : UGP

Niveau 3 : Haut-Commissariat

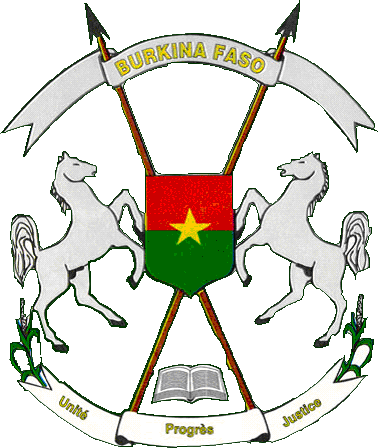
Gouvernorat

Niveau 4 : TGI

Réception et transmission des plaintes au CCGP

Réception et transmission des réponses /accords aux plaignants

Satisfaction des parties















1. Considérée comme une faute grave [↑](#footnote-ref-1)
2. ***En plus des fiches individuelles d’enregistrement des plaintes, un registre sera ouvert à chaque niveau pour la consignation des plaintes.*** [↑](#footnote-ref-2)
3. Facultatif pour les plaintes anonymes et les plaintes sensibles [↑](#footnote-ref-3)
4. PTAB 2020 [↑](#footnote-ref-4)
5. Confer PTAB 2020 [↑](#footnote-ref-5)
6. Le budget définitif pour le fonctionnement des CCGP sera fonction des termes du protocole de collaboration entre les arrondissements / communes et le PAES. Le projet est en attente de l’avis de la Banque [le protocole a été soumis à la Banque pour Avis de Non Objection (ANO)]. [↑](#footnote-ref-6)