

**MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE DE
L'ALPHABETISATION ET DE LA PROMOTION
DES LANGUES NATIONALES**

BURKINA-FASO

Unité –Progrès-Justice

.....
SECRETARIAT GENERAL

.....
**PROJET D'AMELIORATION DE L'ACCES
ET DE LA QUALITE DE L'EDUCATION
(PAAQE)**

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DU
PROJET D'AMELIORATION DE L'ACCES ET DE LA
QUALITE DE L'EDUCATION/FINANCEMENT
ADDITIONNEL (PAAQE/FA)**

Mai 2021

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS	4
CLARIFICATION DES CONCEPTS CLEFS	5
INTRODUCTION.....	10
I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION	13
II. OBJECTIFS, PORTEE ET PRINCIPES DE BASE DU MGP.....	13
2.1. Objectifs visés par le MGP	13
2.2. La portée du MGP ou la typologie des plaintes	14
2.2.1. Causes des plaintes	14
2.2.2. Typologie des plaintes	15
2.2.3. Validité d'une plainte	16
2.2.4. Usagers du mécanisme/qualité du plaignant.....	16
2.3. Principes basiques du MGP.....	16
III. CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP	18
3.1. Les niveaux de résolution.....	18
3.2. Composition et les rôles des organes du MGP	19
3.3. Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	21
IV. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES	23
4.1. Canaux de transmission des plaintes/réclamations.....	23
4.2. Niveaux de réception et d'enregistrement des réclamations/plaintes.....	24
4.2.1. le premier niveau d'introduction de la plainte est le comité primaire.	24
4.2.2. Le Comité Communal de Gestion des Plaintes et réclamations	24
4.2.3. Le troisième niveau est l'UCP/MENAPLN.....	25
4.2.4. Le dernier niveau	25
4.3. Circuit de Traitement des /réclamations/plaintes et les délais de réponse.....	26
4.4. Préparation des dossiers individuels des plaignants	28
4.5. Règlement, clôture et archivage des plaintes / réclamations	28
V. METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MECANISME	29
5.1. Diffusion et vulgarisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (outils et procédures).....	29
5.2. Renforcement des capacités des acteurs	30
5.3. Suivi - évaluation du MGP.....	30
5.4. Budget pour l'opérationnalisation du MGP Le budget de mis en œuvre du MGP comprends les rubriques suivantes :	31

VI. LES RISQUES	31
CONCLUSION	34
BIBLIOGRAPHIE	35
ANNEXES	36
Annexe 1 : Quelques modèles de formulaires de gestion de plaintes/PAAQE/FA	36
Annexe 2 : Fiche de résolution de plaintes simples.....	37
Annexe 3 : Fiche de réception de plaintes sensibles (VBG/EASHS).....	38

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Typologie et sources des plaintes	15
Tableau 2: principes directeurs du MGP	16
<i>Tableau 3 : Composition et rôles des organes du MGP /PAAQE-FA</i>	<i>19</i>
Tableau 4: Coordonnées des institutions et personnes de références.....	23
Tableau 5: identification des risques et des mesures d'atténuation.	31

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : <i>organigramme du mécanisme de gestion des plaintes</i>	21
Figure 2: organigramme de gestion des plaintes sensibles (VBG/AES/HS etc.).....	22

SIGLES ET ABREVIATIONS

ASCE-LC : Autorité Supérieure de Contrôle d'Etat et de Lutte contre la Corruption

CCFV : Conseil de Conciliation Foncière Villageoise

CCGP : Comité Communal de Gestion des Plaintes et/ou réclamations (CCGP)

CEG : Collèges d'Enseignement Général

CGES : Cadre de Gestion Environnementale et Social

COVID-19 : Coronavirus Disease 2019 ou maladie à corona virus

CPR : Cadre de Politique de Réinstallation

CPGP : Comités Primaires Gestion des Plaintes et/ou des réclamations (CPGP)

CVD : Conseil Villageois de Développement

DGESS : Direction Générale des Etudes et des Statistiques Sectorielles

DREPS : Direction Régionale des Enseignements Post-primaire et Secondaires

DRH : Direction des Ressources Humaines

EAS/HS : Exploitation Abus Sexuel Harcèlement Sexuel

EPE : Education de la Petite Enfance

FDS : Force de Défense et de Sécurité

IAI : Initiation Audio-Interactive

MENAPLN : Ministère de l'Education Nationale, de l'Alphabétisation et de la Promotion des Langues Nationales

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

PAAQE-FA : Projet d'Amélioration de l'Accès et de la Qualité de l'Education/ Financement Additionnel

PAP : Personnes Affectées par le Projet

PO : Politique Opérationnelle

PTBA : Plan de Travail Budgétisé Annuel

TGI : Tribunal de Grande Instance.

UCP : Unité de Coordination du projet

VBG : Violence Basée sur le Genre

VCE : Violence Contre les Enfants

CLARIFICATION DES CONCEPTS CLEFS

Une clarification conceptuelle est proposée dans ce paragraphe en vue d'harmoniser la compréhension des concepts clefs utilisés.

- **Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) :** c'est un processus communautaire non judiciaire de règlement de différends par lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes en lien avec le PAAQE et reçoivent une réponse à leurs préoccupations. 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.

Le système de gestion des plaintes du PAAQE repose essentiellement sur

- la transparence (processus largement partagé et accepté par les parties prenantes) ;
 - la sécurité (aucune menace ne pèse sur les plaignants) ;
 - l'accès équitable (au besoin, toute personne qui le désire, sans discrimination aucune, peut accéder au mécanisme défini pour transmettre sa plainte et attendre la réponse) ;
 - la célérité et l'adaptation culturelle. Un bon système de gestion des plaintes doit être rapide et culturellement adapté.
 - une approche centrée sur les besoins des survivant-es (respect, confidentialité, sécurité, accès aux services, obtention du contentement éclairé).
- **Plainte :** dans le cadre de ce projet, la plainte désigne l'expression d'insatisfaction, un désaccord d'un individu ou d'un groupe de personnes par rapport à la mise en œuvre du PAAQE-FA.

La plainte exprime également la préoccupation ou l'insatisfaction d'un individu ou d'un groupe d'individus à propos d'un comportement jugé inacceptable. On distingue plusieurs types de plaintes notamment :

- **les plaintes opérationnelles :** ce sont les plaintes liées à la mise en œuvre des activités du projet ;
- **les plaintes malveillantes :** ce sont les plaintes opportunistes dont les auteurs mêmes reconnaissent qu'elles sont fausses. Elles peuvent être motivées par la recherche d'un gain ou par 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. Elles comprennent également les plaintes transmises par voie orale ou au téléphone etc.

On peut aussi distinguer :

les plaintes sensibles qui portent habituellement sur des fautes personnelles ou ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de droit, la corruption, les abus sexuels, la discrimination, les violences basées sur le Genre (VGB) comme les exploitations, abus et harcèlement sexuels (EAS/HS).

les plaintes non sensibles qui concernent le processus de mise en œuvre du projet. Elles peuvent concerner les choix des sites, les méthodes utilisées, les résultats obtenus, etc.

NB : Le PAAQE-FA garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter toute représailles ou toute atteinte à la l'intégrité physique ou morale des plaignant (e)s.

Le plaignant ou la plaignante : est la personne ou le groupe de personnes qui déposent une plainte.

- **Les griefs** : le grief est défini par le Larousse comme « un préjudice subi donnant droit d'agir en justice ». Dans notre contexte le grief est un préjudice subi qui doit être prioritairement traité à l'amiable sans occulter la possibilité de faire un recours auprès des tribunaux.
- **La réclamation** : selon le dictionnaire français Le Grand Robert, la réclamation signifie « action de réclamer, de s'adresser à une autorité pour faire connaître l'existence d'un droit ».
- **La corruption** : selon la loi organique N°082-2015/CNT portant attributions, composition, organisation et l'autorité supérieure de contrôle d'Etat et de lutte contre la corruption (ASCE-LC) est :
 - tout comportement pénalement incriminé, par lequel sont sollicités, agréés ou reçus des offres, promesses, dons ou présents, à des fins d'accomplir, de s'abstenir d'accomplir un acte ou d'obtenir des faveurs ou des avantages particuliers. Elle consiste à « offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne » ;
 - tout acte constitutif d'une atteinte illicite à une procédure ou à une transaction, par des personnes agissant au titre d'une institution ou à titre privé et procurant des avantages et des bénéfices indus à ses auteurs.
- **La fraude** : elle est une action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et /ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.
- **La Procédure de conciliation** : elle est une procédure de gestion à l'amiable par laquelle les parties en désaccord tentent de rapprocher leurs points de vue, en faisant des concessions réciproques, grâce à l'intervention d'un tiers. C'est une procédure par laquelle les parties en désaccord tentent de rapprocher leurs points de vue, en faisant des concessions réciproques, grâce à l'intervention d'un tiers. Dans le cas du PAAQE-FA, le tiers représente les instances de gestion des plaintes mises en place. La solution retenue ne doit comporter aucune ambiguïté. La formulation de l'accord doit être claire et précise, les parties doivent en avoir la même compréhension.
- **Partie prenante** : c'est une 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 la mise en œuvre du projet.
- **Source de conflits** : il s'agit ici des facteurs endogènes ou exogènes au projet susceptibles d'enclencher ou d'alimenter un conflit. On peut citer entre autres : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d'héritage, les nuisances

sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, les questions relatives à la passation de marché, à l'attribution des bourses, etc.

- **Conflits** : dans le cadre du présent MGP, sont considérés comme *conflits*, les divergences de points de vue, découlant des logiques et enjeux entre les différents acteurs affectés lors de l'expropriation et/ou de la réinstallation. Il s'agit des situations dans lesquelles deux 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 revenus.
- **Violence** : la violence est l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès. La loi N° 061-2015/CNT/2015 définit la violence comme tout acte dirigé contre les personnes, et causant ou pouvant causer un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles, psychologiques, morales, économiques et culturelles y compris la menace de tels actes, que ce soit dans la vie publique ou dans la vie privée.
 - violences culturelles : toute pratique néfaste et dégradante à l'égard des femmes et des filles tirant leur justification dans les coutumes, traditions et religions ;
 - 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 ;
 - violences morales et psychologiques : tout comportement, propos et attitude qui portent atteinte à la personnalité de la femme ou de la fille, à son image, à l'estime de soi et à son équilibre intérieur ;
 - violences patrimoniales : tout acte ou négligence affectant la survie de la victime 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 à la victime ;
 - **violences physiques** : tout acte ou tout comportement qui porte atteinte à l'intégrité physique de la femme ou de la fille ;
 - **violences sexuelles** : toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace, sur une femme ou une fille.
- **Violences basées sur le genre (VBG)** : c'est un terme générique qui désigne tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne et **basé sur les différences attribuées socialement aux hommes et aux femmes, c'est-à-dire le genre**. Elles comprennent des actes infligeant des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, ou des menaces de tels actes ; la coercition ; et d'autres actes de privation de liberté.

Le protocole de prise en charge des victimes de violences basées sur le genre au Burkina Faso de février 2018 la définit comme étant : « tout acte de violence dirigé à l'encontre d'une personne du fait de son sexe, de tout acte perpétré contre la volonté d'un être humain sur la base de la différence sexuelle »

La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes de 1993 définit la violence contre les femmes comme suit : « tout acte de violence dirigée contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques ». Comme VBG généralement rencontrées on a :

- **Viol** : il est défini par la loi N° 061-2015/CNT/2015 comme le fait de commettre par violence, contrainte ou surprise, un acte de pénétration sexuelle de quelque nature qu'il soit sur une femme ou une fille.
- **Exploitation et Abus Sexuels** : Tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. Par abus sexuels, on entend « l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires.
- **Harcèlement sexuel** : avances sexuelles, demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours une dynamique de pouvoir et de genre dans laquelle une personne au pouvoir utilise sa position pour harceler une autre en fonction de son genre. Un comportement sexuel est indésirable lorsque la personne qui y est soumise le juge indésirable (par ex., regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler et faire des appels, donner des cadeaux personnels). Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.
- **Faveurs sexuelles** : une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation.
- **Violence contre les enfants (VCE)** : un préjudice physique, sexuel, émotionnel et/ou psychologique, négligence ou traitement négligent d'enfants mineurs (c'est-à-dire de moins de 18 ans), y compris le fait qu'un enfant soit exposé à un tel préjudice envers une tierce personne¹, qui entraîne un préjudice réel ou potentiel pour sa santé, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. Cela comprend l'utilisation des enfants à des fins lucratives, de travail², de gratification sexuelle ou de tout autre avantage personnel ou financier. Cela inclut également d'autres activités comme l'utilisation d'ordinateurs, de téléphones

portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou de tout autre moyen pour exploiter ou harceler les enfants ou pour accéder à de la pornographie infantile.

➤ **Consentement :**

C'est le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration. Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, la Banque mondiale considère que le consentement ne peut être donné par des enfants de moins de 18 ans, même si la législation nationale du pays où le Code de conduite est introduit considère la majorité sexuelle à un âge inférieur³. La méconnaissance de l'âge de l'enfant et le consentement de celui-ci ne peuvent être invoqués comme moyen de défense.

- **L'approche centrée sur les survivant-es:** C'est une approche qui se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les survivant/es (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les survivant/es vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivant/es sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la survivant/e et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions. Le consentement éclairé des survivant/es doit ainsi être obtenu pour toute action entreprise. La confidentialité doit être maintenue à tout moment ; de plus, l'accès aux services de prise en charge doit être assuré.

INTRODUCTION

Le Projet d'Amélioration de l'Accès et de la Qualité de l'Education-Financement Additionnel (PAAQE-FA) est le fruit d'un accord de don de 100 millions de dollars (environ 56 milliards de francs CFA) signé le 28 septembre 2020 entre la Banque Mondiale et le Gouvernement du Burkina Faso. En rappel, ce financement fait suite à un financement initial de 50 millions de dollars grâce auquel le Pays a atteint des résultats forts appréciables.

Le PAAQE est exécuté par le Ministère de l'Education Nationale, de l'Alphabétisation et de la Promotion des Langues Nationales (MENAPLN). Le Fonds Additionnel vise à appuyer le gouvernement du Burkina Faso à accroître l'accès de l'éducation préscolaire dans les deux (02) régions les plus pauvres et à l'enseignement secondaire dans les cinq (05) régions les plus pauvres puis améliorer l'enseignement et l'apprentissage. Le Fonds Additionnel financera la mise à l'échelle des activités réussies entreprises dans le cadre du PAAQE, les mesures de riposte nécessaires du secteur de l'éducation face à la pandémie du COVID-19, et introduira de nouvelles activités qui permettront de rehausser la réalisation de l'objectif de développement du projet. Plus précisément le Fonds Additionnel financera :

- (i) la création d'écoles secondaires de sciences, de technologie, d'ingénierie et de mathématiques dans chacune des six (06) régions afin de promouvoir les mathématiques ;
- (ii) la construction de treize (13) collèges d'enseignement général (CEG) et huit (08) Lycées pour réaliser le programme d'accès inachevé ;
- (iii) l'élaboration et la mise en œuvre d'initiatives clés, notamment des solutions numériques, pour répondre à la préoccupation croissante que suscite la fermeture d'écoles dans les régions touchées par la crise sanitaire actuelle ; et
- (iv) l'élargissement des activités prometteuses soutenues dans le cadre du PAAQE, notamment (a) l'élargissement du modèle d'enseignement audio interactif pour une éducation de la petite enfance (EPE) de qualité et (b) la conception et la mise en œuvre d'initiatives d'amélioration des capacités des enseignants axées sur les mathématiques et les sciences, notamment par la création d'un institut spécialisé de formation des enseignants dans le but d'inculquer des pratiques innovantes d'enseignement des sciences.

a) Les composantes du PAAQE-FA

Les activités du PAAQE-FA sont organisées autour de trois composantes :

Composante 1 : Élargir l'accès équitable à l'éducation préscolaire dans deux des régions les plus pauvres (Est et centre-est) et à Ouagadougou, et à l'enseignement secondaire dans les cinq régions les plus pauvres.

- Sous-composante 1.1: accroître l'accès à l'éducation de la petite enfance et en améliorer la qualité à travers le pilotage d'un programme d'instruction audio interactive et d'un programme de certification de courte durée. Ce programme

sera piloté par 600 animatrices et animateurs qui seront sélectionnés au sein des communautés locales. Leur rémunération se fera par cash transfert.

- Sous-composante 1.2 : élargir l'accès à l'enseignement secondaire.
- Sous-composante 1.3 : lutter contre la fermeture des écoles dans les zones affectées par le conflit et riposte du secteur de l'éducation au COVID-19.

Composante 2 : Amélioration de la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage

- Sous-composante 2.1: améliorer le programme d'enseignement.
- Sous-composante 2.2 : améliorer la formation initiale et continue des enseignants du secondaire.
- Sous-composante 2.3: accroître la disponibilité d'équipements scientifiques, de manuels et de supports pédagogiques.
- Sous-composante 2.4: élaborer des initiatives pour la qualité en milieu scolaire.
- Sous-composante 2.5 : évaluer les résultats d'apprentissage des élèves.

Composante 3 : contribuer au renforcement de la capacité institutionnelle de l'éducation dans les entités centrales et décentralisées.

- Sous composante 3.1 : planifier et gérer administrativement l'éducation.
- Sous-composante 3.2 : promouvoir les comités de gestion autonomes des écoles.
- Sous-composante 3.3 : activités de gestion et mise en œuvre du projet.

b) zone d'intervention du PAAQE-FA

Le PAAQE-FA interviendra dans les treize (13) régions si on prend en compte les bourses scolaires octroyées aux élèves. Toutefois, il convient de souligner que le projet cible les cinq (05) régions les plus pauvres identifiées par la SCADD (Centre-Est, Nord, Plateau Central, Est et Sud-Ouest).

c) Bénéficiaires

Les bénéficiaires directs sont les élèves du préscolaire, du post-primaire et du secondaire, les professeurs, les encadreurs pédagogique (du préscolaire, du post primaire et du secondaire), les moniteurs du préscolaire.

d) Domaines d'intervention du PAAQE-FA

La PAAQE-FA intervient dans le domaine de l'éducation préscolaire, post-primaire et secondaire.

e) Dispositif institutionnel du PAAQE-FA

Le dispositif institutionnel du PAAQE-FA se présente comme suit :

Au niveau central :

- un *comité de revue* qui est l'organe d'orientation et de prise de décision du projet.
- une unité de coordination du projet (UCP) au niveau central pour la Coordination, la supervision et le Suivi-évaluation des activités.

Au niveau régional, le dispositif de terrain qui est composé de :

- Points focaux régionaux (Intendants régionaux) dans les DREPS.

f) Catégorisation du projet

Conformément aux dispositions environnementales et sociales en vigueur au Burkina Faso et au niveau de la Banque mondiale, le PAAQE-FA 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.

Quatre (04) politiques opérationnelles de la Banque mondiale sont déclenchées dans la mise en œuvre du PAAQE-FA à savoir : la PO/PB 4.01 « Evaluation Environnementale » ; la PO/PB 4.11 « Ressources Culturelles Physiques » ; la PO/PB 4.12 « Réinstallation involontaire » et la PO/PB 17.50 « Droit d'accès à l'information ».

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Dans le cadre de la mise en œuvre des projets et programmes de développement, les interactions entre les acteurs et les bénéficiaires directs et indirects des actions programmées ne se font pas toujours sans heurts. En effet, elles se caractérisent souvent par des faiblesses diverses dont celles de ciblage, des fraudes et même de corruption et des violations de certains droits de façon volontaire ou involontaire.

La mise en œuvre du PAAQE-FA pourrait 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.

A la lecture des documents cadres (CGES, CPR) du projet, il ressort que des populations pourraient être affectées dans la mise en œuvre des activités résultantes du projet surtout sa composante 1. En effet, le projet pourrait avoir des impacts potentiels sociaux négatifs en lien avec la construction des infrastructures pendant les phases de préparation, construction et d'exploitation de ces ouvrages ou autres prestations du PAAQE-FA. Ainsi, des 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 ce fait, il est nécessaire d'instaurer des conditions de transparence indispensables à l'établissement d'un climat de confiance et de respects réciproques entre le PAAQE-FA et les parties prenantes engagées dans sa mise en œuvre. D'où le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) qui servira de mécanisme de prévention et de gestion des plaintes et permettra aux communautés des zones d'intervention d'exprimer leurs griefs éventuels et de dénoncer tout acte d'abus et / ou de violation de droits. En définitive, Il s'agit d'établir et de veiller à l'application des procédures de gestion des plaintes efficaces et accessibles pour les communautés des zones d'intervention du projet.

Le présent MGP s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer les interventions de l'Unité de Coordination du Projet (UCP).

II. OBJECTIFS, PORTEE ET PRINCIPES DE BASE DU MGP

Ce point abordera les objectifs visés par le MGP, sa portée (causes/sources et typologie des plaintes) ainsi que ses principes fondateurs.

2.1. Objectifs visés par le MGP

Le mécanisme de gestion des plaintes est un cadre à la fois stratégique et opérationnel qui rappelle et encadre le rôle des différentes parties prenantes. Dans le cadre du PAAQE-FA, le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentiraient lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations. D'autre part, il vise à identifier, proposer et mettre

en œuvre des solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes et préoccupations soulevées.

De façon spécifique, les objectifs assignés au MGP sont :

- promouvoir la bonne gouvernance à la base, entre le projet et les différentes parties prenantes ;
- prévenir les incidents et abus de tout genre (fraude, corruptions, y compris des actes liés aux Violences Basées sur le Genre, les Violences Contre les Enfants, les Exploitations, Abus et Harcèlements Sexuels au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet) ;
- susciter un comportement responsable du personnel de l'UCP, des équipes de coordination du projet et de leurs prestataires à la hauteur de la confiance placée en eux, et rendre les communautés et les partenaires plus attentifs aux comportements exigés dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités ;
- fournir un système efficace, transparent, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de se plaindre et d'éviter les litiges ;
- S'assurer que les plaintes liées aux exploitations, abus et harcèlement sexuels (EAHS) puissent être recueillies et gérées sur la base d'une approche centrée sur les survivant-es ;
- établir un système de réception, d'enregistrement, de traitement, de suivi et d'archivage des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables /défavorisés ;
- favoriser le règlement à l'amiable des plaintes et limiter les risques inévitablement associés à une action en justice ;
- assurer la durabilité des interventions du projet et son appropriation par les parties prenantes.

2.2. La portée du MGP ou la typologie des plaintes

La typologie des plaintes englobe les causes, les différents types, la validité et les usagers.

2.2.1. Causes des plaintes

Les causes des plaintes sont diverses et il convient de les détecter avec précision afin de cerner le problème réel et entrevoir des solutions appropriées et efficaces.

Les principales activités sources de plaintes ou de conflits sont entre autres :

- la mobilisation foncière ;
- la gestion/ traitement des PAPs ;
- le choix des localités bénéficiaires ;
- les travaux de construction des entreprises contractantes ;
- le recrutement du personnel technique, consultants ;
- la passation des marchés ;
- le ciblage des bénéficiaires du programme IAI ;
- paiement par cash transfert des 600 animatrices/animateurs ;
- des replis de chantier et/ou exploitation des infrastructures ;

- des processus d'acquisition de matériels ;
- des activités de formations et de sensibilisation ;
- établissements retenus pour les financements ;
- le choix des bénéficiaires des 10 000 bourses ;
- etc.

2.2.2. Typologie des plaintes

Les types de plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes du projet et des sous-projets évoqués plus haut. A ce titre, une typologie non exhaustive des plaintes a été dressée dans la mise en œuvre des activités du présent projet. La présente section décrit la typologie générale ainsi que les sources et causes des plaintes.

Tableau 1: Typologie et sources des plaintes

PLAINTES	SOURCES/CAUSES
Plaintes liées à la mobilisation foncière	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de délimitation de terrain ; • Absence de mesures d'accompagnement des PAPs ; • Retard ou non effectivité du dédommagement ; • Non implication des propriétaires terriens ;
Plaintes liées à l'exécution des marchés, de sous-traitance et d'expertises	<ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des clauses contractuelles ; • Corruption ; • Favoritisme ; • Retard de décaissement des ressources ; • Mauvaise qualité des services des prestataires ; • Non-respect des us, coutumes et interdits des localités d'accueil ;
Plaintes liées aux formations ⁴ et à l'organisation des sessions	<ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des procédures et critères de sélection des participants ; • Critères de choix des participants⁵ non pertinents ; • Favoritisme ; • Mauvaise qualité des prestations ; • Non versement des perdiems ; • Mauvaise organisation pratique des sessions de formation ; • Accidents liés aux exercices physiques et manœuvres lors des formations (formations en secourisme, sauvetage...). • Défaillance du comité d'organisation (logistique) ; • Mauvaise qualité des prestations ; • Retard de paiement des honoraires des consultants ;

⁴ Formation dédiée aux agents des structures bénéficiaires et aussi aux participants des formations organisées par les structures bénéficiaires

Plaintes liées aux travaux de construction	<ul style="list-style-type: none"> • Nuisance sonore, olfactive • Pollution atmosphérique (émissions de poussières), des eaux et sols • Production des déchets solides et liquides • Non-respect des us et coutumes • Accidents /incidents (de circulation, de travail ...) • Perte de la biodiversité végétale et animale • Repli de chantier ; • Non-paiement des créances ; • Phase d'exploitation des infrastructures (mauvaise qualité, etc .).
Plaintes liées aux violences basées sur le genre (les Exploitations, abus et harcèlement sexuels) et les violences contre les enfants	<ul style="list-style-type: none"> • Agressions verbales ou physiques ; • Harcèlement moral ; • Harcèlement sexuel ; • Exploitation et abus sexuels y compris les viols et tentatives de viol ; • Restriction d'accès aux opportunités et services offerts ; • L'emploi des mineurs sur les chantiers ou dans les entreprises (personnels de chantier...).
Plaintes liées à la composante intervention en situation d'urgences	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de ciblage ; • Mauvais choix des parties prenantes ; • Détournement ; • Dégâts collatéraux causés lors des interventions des agences (accidents de circulations.)
Plaintes liées à l'octroi des 10 000 bourses	<ul style="list-style-type: none"> • Retard de paiement ; • Mauvais ciblage des bénéficiaires ; • Corruption.
Plaintes liées aux pertes ou à l'affectation de biens physiques	<ul style="list-style-type: none"> • Perte de cultures ; • Destruction de champs ; • Dégradation de maison d'habitation ou de commerce ;

Source : PAAQE-FA, 2021.

2.2.3. Validité d'une plainte

Pour être valide, acceptée, toute plainte doit se rapporter aux engagements pris par le PAAQE-FA dans le cadre de ses activités ou des questions qui relèvent de son champ opérationnel.

2.2.4. Usagers du mécanisme/qualité du plaignant

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

2.3. Principes basiques du MGP

Afin de s'assurer que le système de gestion des plaintes est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est utilisé, les principes fondamentaux suivants sont à observer :

Tableau 2: principes directeurs du MGP

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Participation	<ul style="list-style-type: none"> • développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes ; 	pourcentage des parties prenantes

	<ul style="list-style-type: none"> intégrer pleinement le MGP aux activités du projet ; faire participer les populations, ou groupes d'utilisateurs, à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre. 	impliquées dans l'ensemble du processus
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 sensible ; limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles. 	absence de représailles suite aux dénonciations
Mise en contexte et pertinence	<ul style="list-style-type: none"> localiser le MGP de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre ; concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses utilisateurs potentiels et autres parties prenantes. 	pourcentage des structures et procédures du MGP adaptées ou conformes aux modalités de gouvernance locale
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes ; assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. 	<ul style="list-style-type: none"> Plusieurs canaux sont offerts aux utilisateurs pour le dépôt de leurs plaintes, Proportion de plaintes soumises par les groupes défavorisés ou vulnérables
Impartialité/objectivité/neutralité	<ul style="list-style-type: none"> veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes ; assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. 	pourcentage des membres de l'équipe de gestion des plaintes récusé
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait ; Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours aux Tribunaux compétents du ressort territorial du plaignant, au cas échéant ; 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. 	<p>pourcentage des parties prenantes connaissant le MGP et la majorité des options qui leurs sont offertes.</p> <p>pourcentage des parties concernées informées de l'évolution du traitement des plaintes les impliquant.</p>
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> Réagir promptement à tous les plaignants ; Présenter un processus de traitement clair, avec des 	pourcentage des plaintes traitées dans le délai et de façon

	délais de réponse pour chaque étape.	adéquate.
Approche centrée sur les survivantes et survivantes de EAS/HS	Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur les survivant-es dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être des survivant-es restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité des survivant-es, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte. De plus, l'obtention du consentement éclairé, le maintien de la confidentialité, le référencement vers des services de prise en charge (avec consentement du/de la survivant-e) sont des principes fondamentaux de cette approche.	% de plaintes de VBG reçues référées vers les services de prise en charge dans les délais impartis.
Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible et ce sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.	% des plaintes liées aux enfants traitées dans les délais impartis

III. CADRE ORGANISATIONNEL DU MGP

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

3.1. Les niveaux de résolution

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

- niveau 1 : Comités Primaires de Gestion des Plaintes (CPGP) ;
- niveau 2 : Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) ;
- niveau 3 : UCP/MENAPLN ;
- niveau 4 : Tribunal de Grande Instance (TGI).

Ainsi, le plaignant pourrait saisir directement n'importe quel niveau qui lui conviendrait y compris les tribunaux pour que sa plainte soit enregistrée et traitée dans le délai prescrit.

Par ailleurs, il faut noter que la réception des plaintes EAS/HS se fera uniquement par les points focaux féminins des comités de gestion des plaintes au niveau village et commune qui

seront tous formés pour la réception de telles plaintes. Les survivants (es) seront immédiatement référés vers les prestataires de service VBG locaux partenaires du projet.

3.2. Composition et les rôles des organes du MGP

La composition des différents comités et le rôle des membres des organes sont décrits dans le tableau ci-dessous :

Tableau 3 : Composition et rôles des organes du MGP /PAAQE-FA

Organes	Composition et nombre	Rôle
Comité Primaire de Gestion des Plaintes (CPGP)	<p>(06 personnes)</p> <ul style="list-style-type: none"> • le Président CVD ; • le Secrétaire CVD ; • un (01) représentant des coutumiers ; • un (01) membre de la Commission de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV) ; • une (01) représentante des femmes ; • un (01) représentant des jeunes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; • informer l'UCP et le niveau communal de l'état des lieux des plaintes reçues , enregistrées et traitées ; • procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; • engager avec le plaignant une négociation pour une résolution à l'amiable de la plainte, sauf pour les plaintes EAS/HS; • transférer les plaintes non résolues au niveau communal ; • établir les PV ou rapports de session en quatre (04) exemplaires dont un pour archive et les autres pour chacune des parties (Comité communal, l'UCP et plaignant). • Pour ce qui est des plaintes liées aux VBG/EAS/HS), deux (02) personnes (une femme et un homme) confirmées comme disponibles pour recevoir et référer les plaintes EAS/HS aux prestataires de service VBG/EAS/HS seront désignées comme points focaux. Leur rôle se limitera à la réception et au référencement. La vérification et la gestion des plaintes EAS/HS seront effectuées par les prestataires de services VBG EAS/HS.
Comités Communaux de Gestion des Plaintes (CCGP)	<p>(8 membres)</p> <ul style="list-style-type: none"> • un (01) président; (le Maire de l'arrondissement ou de la commune, ou son SG) ; • un (01) rapporteur (le point focal régional PAAQE à la DREPS) ; • un (01) représentant du service foncier communal ; • les deux (02) spécialistes en sauvegarde environnementales et sociales du PAAQE-FA ; 	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; • informer l'UCP 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, sauf pour les plaintes EAS/HS; • convenir rapidement avec l'UCP 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 en trois

	<ul style="list-style-type: none"> • un (01) représentant des OSC du secteur concerné; • une (01) représentante des organisations féminines ; • un (01) chef coutumier de la localité ou son représentant ; 	<p>(03) exemplaires dont un pour archive et les autres pour chacune des parties (Comité communal, l'UCP et plaignant) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • etc.
Comité Terminal de Gestion des plaintes (CTGP) / Autres services techniques du MENAPLN	<p>(09 membres)</p> <ul style="list-style-type: none"> • la Coordinatrice du projet ; • le Responsable des Sauvegardes environnementales et sociales du PAAQE-FA ; • les deux (02) spécialistes en sauvegarde environnementales et sociales du PAAQE-FA ; • le spécialiste en passation de marché ; • le spécialiste en suivi évaluation ; • le consultant financier ; • deux (02) représentants des agences d'exécution (Direction technique ou syndicat selon la plainte). 	<p>suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des comités ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 ; • 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. • établir les PV ou rapports de session en deux (02) exemplaires dont un pour archive et un autre pour le plaignant.
Le Tribunal de Grande Instance (TGI)	Non Applicable	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir et résoudre les plaintes qui n'ont pas abouti à une résolution finale aux niveaux 1 ,2 et 3

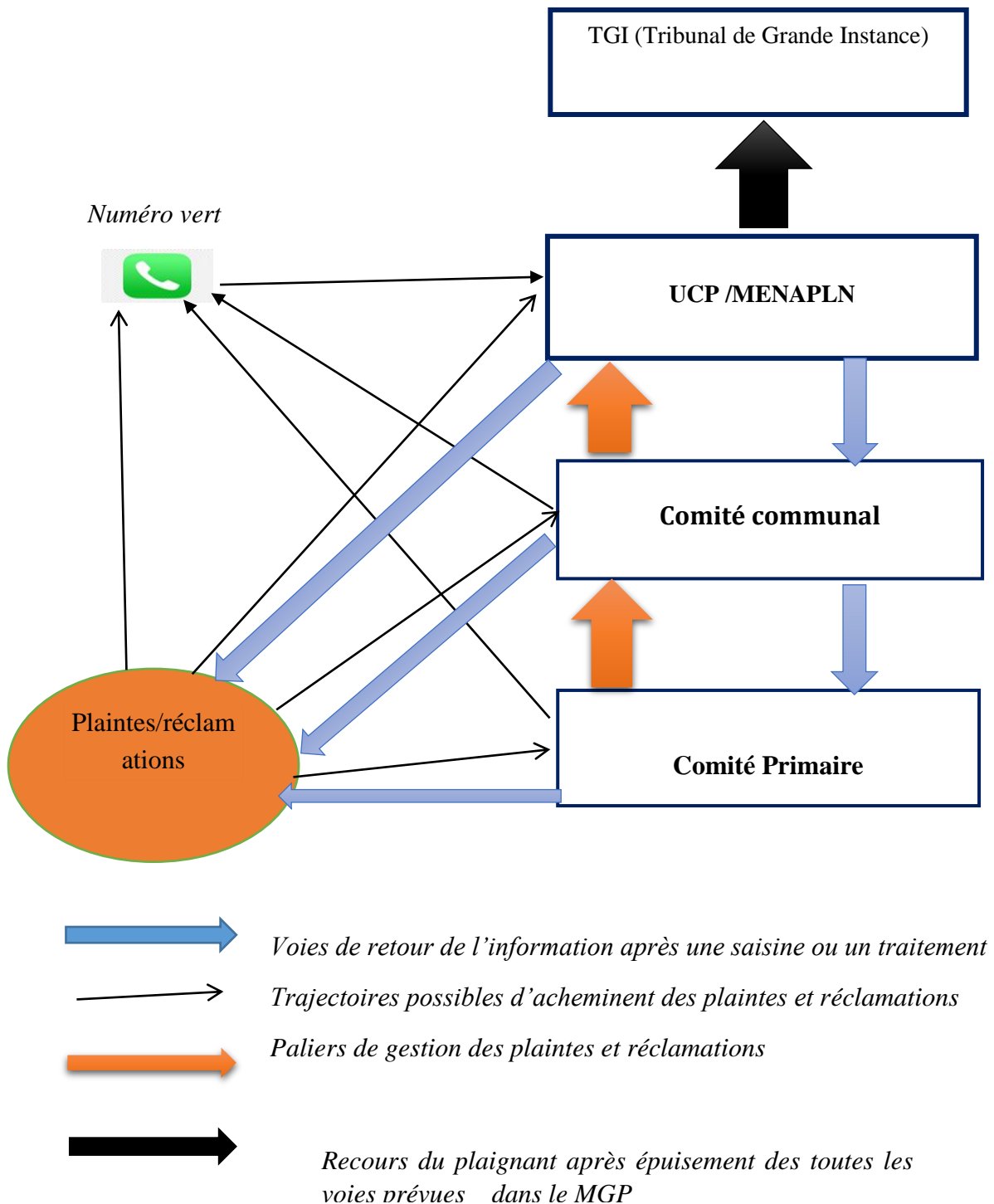
Source : PAAQE-FA, avril 2021.

NB : le présent MGP se veut extra-judiciaire. Toutefois, le plaignant est en droit, à tout moment, de saisir les tribunaux compétents au sujet de sa plainte après avoir épuisé toutes les voies de recours à l'amiable. Il faut également noter que les plaintes de EAS/HS ne feront jamais l'objet de résolution à l'amiable.

3.3. Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes

La structuration des organes du présent MGP se présente comme suit :

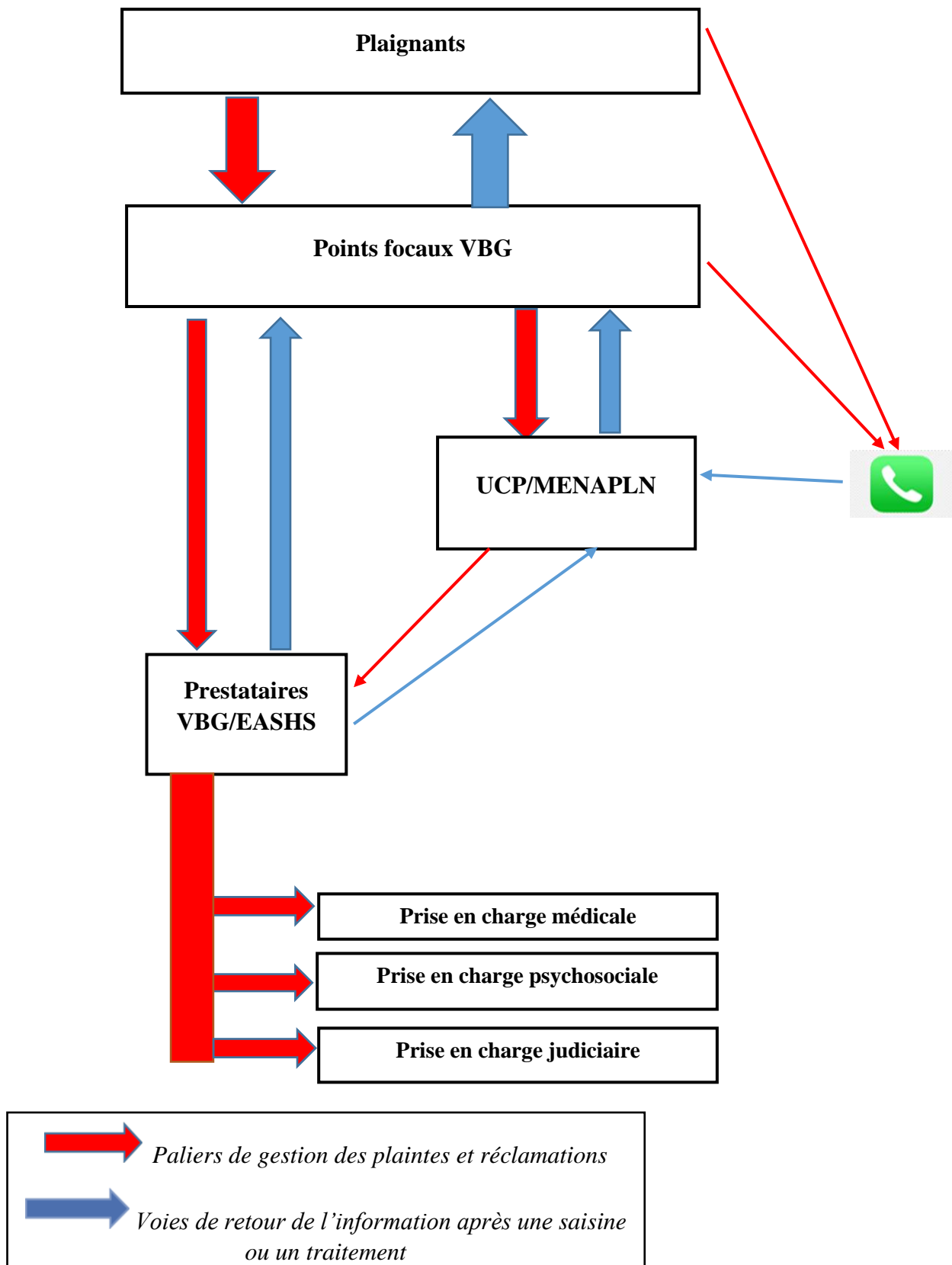
Figure 1 : *organigramme du mécanisme de gestion des plaintes*



Le plaignant peut s'adresser directement à tous les niveaux de résolution prévus dans le MGP. Toutefois, le comité de ressort sera imputé pour la gestion de ladite plainte si la plainte est directement déposée au sein de l'UCP. Lorsque la plainte dépasse les compétences des

niveaux inférieurs, l'UCP la traite et fait un feedback au plaignant suivant les paliers de gestions existants.

Figure 2: organigramme de gestion des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS etc.)



IV. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES

4.1. 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 :

- par auto saisine des différentes structures de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision, des articles de presse, d'émissions radiophoniques, de publications sur les réseaux sociaux ;
- en personne face à face ;
- par courrier formel transmis (directement ou par la poste) ;
- par courrier électronique transmis ;
- par appel téléphonique / plaintes verbales : sur le numéro vert ou sur les autres numéros de téléphone disponibles ;
- par envoi d'un SMS, d'un texto WhatsApp aux numéros de téléphone disponibles ;

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

Tableau 4: Coordonnées des institutions et personnes de références

Lieux	Adresses
PAAQE (situation géographique)	Le PAAQE, sis à l'immeuble SIRIMA, Boulevard Charles de Gaulles en face de l'agence BSIC Wemtenga, parcelle 14, lot 2110, secteur GW, porte n°2353, 2 ^{ème} étage, Tel : (00226) 25 36 23 30
Contact coordonnateur du PAAQE	Catherine OUATTARA/TRAORE katyouattara@yahoo.fr 71 57 47 70
Responsable des Sauvegardes environnementales et sociales	DABIRE K Paul kouyiyid@yahoo.fr 70 76 10 38
Spécialiste Sauvegarde sociale	SAWADOGO Mahamoudou massemou@gmail.com 78 09 40 99 / 70 94 69 46
Spécialiste Sauvegarde Environnementale	BANI Yenissi bani.yenis@gmail.com 60 15 65 16 / 75 25 45 16
Chargé de suivi -évaluation	YAMEOGO Félix yameogfelk@yahoo.fr 70 68 25 49

Source : PAAQE, 2021

4.2. Niveaux de réception et d'enregistrement des réclamations/plaintes

Quatre (04) instances de gestion des griefs et des réclamations sont requises dans le cadre du présent projet comme mentionné plus haut. Le premier est le Comité Primaire de gestion des plaintes, le second est le comité communal de gestion des plaintes et réclamations, et le troisième est l'UCP.

Le dernier niveau est la saisine des tribunaux compétents en cas d'épuisement de toutes les voies de recours à l'amiable possibles. Pour les plaintes de EAS/HS, le consentement éclairé des survivant-es sera obtenu avant tout recours judiciaire et ces plaintes ne feront jamais l'objet de résolution à l'amiable.

Accusé de réception

- attribuer à chaque plainte un identifiant unique (un numéro) ;
- informer les plaignant (e)s des étapes et du processus de traitement des plaintes ;
- respecter les délais de traitement arrêtés.

4.2.1. le premier niveau d'introduction de la plainte est le comité primaire.

La plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du Comité Primaire. Le membre saisi a obligation de porter l'information au Président du comité Primaire de gestion des griefs et des réclamations pour toutes fins utiles. Ainsi, le responsable (Président) du Comité réunit les membres et le plaignant pour avoir de plus amples informations sur la plainte. A cette rencontre, le plaignant remplira en quatre (04) exemplaires la fiche de plainte (destinée au CPGP, CCGP, à l'UCP/ MENAPLN et au plaignant) qui sera mise à sa disposition par le président du Comité. Cet acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte au premier niveau (villages, secteur etc.). Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

Pour les plaintes EAS/HS, un homme et une femme reconnus disponible lors des consultations seront désignés comme des points focaux. Ces points d'entrées devront être des personnes sûres et très accessibles. Ils auront exclusivement pour rôle de recevoir les plaintes EAS/HS et les référer aux prestataires de services VBG disponibles localement. La vérification des plaintes EAS/HS doit être effectuée au troisième niveau, c'est-à-dire par le comité terminal de gestion des plaintes. Elle consistera à établir le lien avec le projet, à s'assurer que les survivant-es accèdent aux services et que l'approche centrée sur les besoins des survivant-es est bien respectée.

4.2.2. Le Comité Communal de Gestion des Plaintes et réclamations

Ce comité de deuxième niveau reçoit les plaintes qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant au premier niveau. En sus, ils peuvent recevoir directement les

plaintes venant des plaignants sans pour autant que ces derniers ne passent par le niveau village. Dans tous les cas, le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

4.2.3. Le troisième niveau est le Comité Terminal de Gestion des Plaintes

L'UCP reçoit les plaintes qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant au second niveau. Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

Les plaintes relatives aux questions de VBG/EASHS seront réceptionnées et enregistrées par le Spécialiste en sauvegardes sociales, qui en est le point focal, tout en respectant le principe de confidentialité et d'anonymat. Concernant les plaintes EAS/HS, la cellule joue le rôle de suivi du respect du circuit de référencement et de traitement. Il est important de noter que l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte de EAS/HS et le PAAQE-FA. L'objectif du processus de vérification est aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établit pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui reste uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer reste uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la Comité Terminal de Gestion des Plaintes a pour rôle d'apporter des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

4.2.4. Le dernier niveau

Il correspond à la saisine des tribunaux compétents en cas de non satisfaction du plaignant après l'épuisement ou pas de toutes les voies de recours à l'amiable possibles. Les frais liés au processus judiciaires sont pris en charge par le ou la survivant (te). La victime si elle n'a pas les moyens de se procurer un avocat, est assistée par un avocat commis d'office par l'Etat (Article 21 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). En outre le ou la survivante peut bénéficier gratuitement d'un accompagnement (Psychosocial et médical) de l'Etat à travers les structures habilitées (Action Sociale)

Pour ce qui est des plaintes EAS/HS, cette saisine devra se faire sur la base de l'obtention du consentement éclairé des survivant-es (ou de leur tuteur si elles/ils sont des personnes

mineurs, âgées de moins de 18 ans). L'approche centrée sur les besoins des survivant-es sera toujours au cœur des décisions et des procédures. Les frais liés à au processus judiciaires sont pris en charge par le ou la survivant (te). La victime si elle n'a pas les moyens de se procurer un avocat, est assistée par un avocat commis d'office par l'Etat (Article 21 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). En outre le ou la survivante peut bénéficier gratuitement d'un accompagnement (psychosocial et médical) de l'Etat à travers les structures habilitées (Action Sociale).

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

a) Au niveau du Comité primaire de gestion des plaintes

Le président du Comité de gestion des plaintes/ou le point focal du comité au niveau du village 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 Comité peut disposer 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 Primaire 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 comité primaire**, 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 PAAQE) 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 posé.
- **Si la plainte est jugée fondée et la solution proposée par le Comité primaire de gestion des plaintes n'est pas acceptée par le plaignant**, elle est portée devant le comité communal. 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 h qui suivent.
- En tout état de cause, les plaintes signalées au niveau du comité primaire seront traitées avec diligence avec 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 ; l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte de EAHS et le PAAQE-FA. Les points focaux du comité primaire disposent de 24 h pour faire le référencement et notifier les cas EAS/HS au comité terminal.

b) Au niveau des comités communaux

Le Président du comité communal accuse réception des plaintes transmises directement par le comité Primaire de gestion des plaintes ou par les plaignants. Il informe directement l'UCP du PAAQE-FA. En accord avec le coordonnateur de PAAQE-FA, le responsable du comité communal fixe une date pour la tenue d'une 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 (4) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

En cas de persistance de non conciliation, le responsable du comité communal indiquera d'autres voies de recours disponibles (UCP), 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 comité communal 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'UCP. Les plaintes du niveau primaire signalées directement au niveau communal seront traitées en collaboration avec les acteurs du comité primaire.

En tout état de cause, un feedback sera fait au plaignant à toutes les étapes du processus.

c) Au niveau du comité terminal de gestion des plaintes

Le comité terminal accuse réception des plaintes transmises directement par les comités communaux à son sein. Le responsable de l'UCP accuse réception des plaintes transmises.

En accord avec les autres représentants, le responsable de l'UCP fixe une date pour la tenue d'une session dans un délai de sept (07) 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 trois (3) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

Le comité de l'UCP 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, la présidence indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires.

Quelle que soit l'issue, l'UCP 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.

NB : Toute solution à l'amiable trouvée entre le Comité Primaire ou communal de Gestion des Plaintes et le plaignant qui requiert une indemnisation est systématiquement transférée à l'UCP pour examen et appréciation ;

Les plaintes liées aux sous-composantes : interventions en situation d'urgences, octroi de 10 000 bourses, construction des classes complémentaires et l'implantation des classes préfabriquées seront directement reversées au comité terminal via le numéro vert ou les points focaux provinciaux.

4.4. Préparation des dossiers individuels des plaignants

Sur la base des différentes plaintes qui seront enregistrées et traitées dans le cadre de l'ensemble des activités du PAAQE, 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 ;
- une fiche d'attestation de compensation et/ou les copies des chèques ou décharges si, toutefois, la résolution de la plainte a nécessité une compensation financière ou en nature.

Ce dossier ne concerne pas les cas de VBG/EASHS.

Pour les plaintes EAS/HS, une fiche de notification vers la Banque mondiale sera disponibilisé au sein du comité terminal.

4.5. Règlement, clôture et archivage des plaintes / réclamations

Une fois la solution acceptée et mise en œuvre avec succès, la plainte est clôturée. En outre, il pourra être nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat.

S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'intervention des différents niveaux de médiation et que le plaignant entame des recours juridiques externes, la plainte n'est pas close. Elle le sera après le verdict du tribunal et l'UCP devra documenter les conclusions.

Au-delà de la base de données sur les plaintes, le spécialiste en sauvegarde sociale du projet mettra en place en collaboration avec les comités en place, un système d'archivage physique et électronique. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues, ii) les

solutions trouvées, iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions et iv) les acteurs impliqués.

Le spécialiste en sauvegarde sociale ainsi que le spécialiste en suivi-évaluation du projet sont les responsables de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire d'enregistrement et de traitement des plaintes, PV de conciliation et de non conciliation, etc.).

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

V. METHODOLOGIE D'OPERATIONNALISATION DU MECANISME

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

- ☞ la diffusion, vulgarisation des outils et procédures ;
- ☞ le renforcement des capacités des acteurs ;
- ☞ Le fonctionnement des comités ;
- ☞ le suivi - évaluation de la mise en œuvre du MGP ;
- ☞ le budget de mise en œuvre du MGP.

5.1. 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 vulgarisé au sein du PAAQE-FA et par la suite, diffusé à l'endroit de toutes les parties prenantes. En effet, la diffusion du mécanisme ciblera toutes les parties prenantes 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 des zones impactées, (ii) la diffusion du MGP au niveau des radios communautaires sans barrières linguistiques (français et langues locales des zones concernées), (iii) les affichages sur les sites d'implantation du projet , (iv)

l'impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le MGP au niveau des localités concernées,(v) et d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés.

5.2. Renforcement des capacités des acteurs

Dans le cadre du financement additionnel du PAAQE, 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 rôle majeur dans son implémentation sur le terrain.

Par conséquent, à la suite de l'approbation du document par la Banque mondiale, ces acteurs bénéficieront d'une formation sur les objectifs, la typologie des plaintes, les principes directeurs, les procédures et le contenu du manuel et également sur les mécanismes de sa mise en œuvre.

Enfin, ils seront outillés sur les risques de violences basées sur le genre (VBG) notamment les questions relatives aux exploitations et abus sexuels (EAS) et le harcèlement sexuel (HS) car ces risques peuvent subvenir dans la mise en œuvre du projet surtout pendant la phase de construction des établissements.

5.3. 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'UCP impliqué dans le présent MGP notamment le chargé de suivi-évaluation. Toutefois, l'UCP est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. A ce titre, Le PAAQE-FA veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes sensibles (VBG/EASHS) et à celles provenant des personnes vulnérables.

Le suivi et évaluation interne est assuré par l'UCP. Les indicateurs de suivi sont entre autres :

- nombre de campagnes 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 (désagrégé par sexe) ;
- types de réclamations/plaintes enregistrées ;
- voies de recours de résolutions des réclamations/plaintes ;
- durée de traitement des réclamations/plaintes y compris les plaintes EAS/HS ;
- 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 ;
- nombre et pourcentage de plaintes EAS/HS ayant été référés aux services de prise en charge dans les délais proposés ;
- nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGP ;
- etc.

5.4. Budget pour l'opérationnalisation du plan d'action MGP

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

- la vulgarisation du MGP (communiqués radio, dépliants) ;
- le renforcement des capacités des acteurs (frais pour le renforcement des capacités des Comités de base et autres séances de sensibilisations)
- les frais d'équipement et de fonctionnement des comités ;
- etc.

Le budget global de la mise en œuvre du plan d'action MGP est égal au budget du MGP qui s'élève à CINQUANTE NEUF MILLIONS NEUF CENT SOIXANTE NEUF MILLE TROIS CENT QUARANTE (59 969 340) FCFA sur toute la durée de vie du projet.

Un budget sera élaboré chaque année dans le PTBA pour le fonctionnement du plan d'action MGP.

VI. LES RISQUES

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

Tableau 5: identification des risques et des mesures d'atténuation.

Identification des risques	Mesures de mitigations
le faible niveau d'appropriation du MGP par les acteurs ;	-Diffusion du MGP à tous les acteurs finaux impliqués dans la mise en œuvre du projet ; -Evaluation et renforcement du niveau de connaissance du MGP chez toutes les parties prenantes du projet.
l'absence/insuffisances de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les EAS/HS	-Former les points focaux EAS/HS sur l'approche centrée sur les survivant-es et la réception et le référencement des plaintes liées aux EAS/HS ; -Faire la cartographie des prestataires VBG/EAS/HS dans les zones d'intervention du projet pour d'éventuelles collaborations, notamment la prise en charge des survivant-es.

l'utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;	-Avertir les récidivistes et au besoin les signaler aux autorités locales ; - organiser des séances de sensibilisation dans les zones à fort taux.
les conflits liés à la mise en place et aux fonctionnement des différents comités de gestion de plaintes	- Observation des principes de transparence, d'équité et de participation dans la désignation des membres des structures de gestion des plaintes - Les membres des comités de gestion seront outillés en prévention et gestion de conflits.
l'insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, etc.)	Un plan d'action d'opérationnalisation du MGP est élaboré avec un budget détaillé de toutes les actions préalables. Les activités y afférentes ainsi que le budget seront inscrits dans les différents PTAB du projet durant sa période de mise en œuvre.
l'absence/insuffisance de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les VBG/VCE	-Il est prévu un renforcement de capacités des membres des comités de gestion des plaintes. -Un module spécifique aux VBG/VCE sera pris en compte. -S'appuyer sur des systèmes locaux de résolution des conflits et /ou plaintes de cette nature. -Recours aux structures les plus compétentes selon la nature des plaintes (en cas de besoin)
les contraintes liées au respect de prescriptions gouvernementales relatives au Covid19 au sein des comités ;	- Sensibilisation des acteurs sur le respect des mesures barrières ; - Dotation des comités en kits de lutte contre la COVID 19 (masques, gel hydro-alcoolique etc.).
Insécurité dans certaines zones où le projet intervient (Sahel, Nord, Centre-Nord, Est et Sud-Ouest).	-Eviter les zones à fort risque d'insécurité ; -Eviter les voies rouges ; -Sensibiliser les acteurs de gestion du projet sur les mesures sécuritaires ; -Respecter les consignes et conseils de sécurité des FDS ; -Utilisation des TIC pour limiter les déplacements et les rencontres dans les zones à fort risque d'insécurité ;
l'utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d'intervention du projet.	-Les canaux de communication appropriés seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme par les acteurs ; -Des séances de sensibilisation seront effectuées dans les zones d'intervention du projet ; -Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur la neutralité des procédures de gestion des plaintes
La corruption dans les processus de gestion des plaintes	-Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur les règles de gestion transparente des plaintes et dispositions légales y relatives ; - Sensibilisation sur les principes directeurs du MGP ; -Interdiction et sanction formelles des cas de corruption dans la gestion des plaintes ; - dénonciation de tout cas suspect à l'UCP. - consultation avec les femmes et les filles (en petits groupes séparés avec une animatrice) sur l'accessibilité du MGP
Discrimination dans la gestion des plaintes (selon	-Formation des membres des structures de gestion des plaintes sur les règles de gestion impartiale des plaintes et les dispositions légales y relatives ;

le genre, la situation économique ou sociale...)	-Révocation de tout membre reconnu coupable deux fois. - consultation avec les femmes et les filles (en petits groupes séparés avec une animatrice) sur l'accessibilité du MGP
--	---

CONCLUSION

Conformément aux exigences et recommandations nationales et à celles de la Banque mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes qui sera mis en œuvre dans le cadre des activités du Projet d'Amélioration de l'Action et de la Qualité de l'Education « PAAQE-FA ». Ce document est en adéquation avec les instruments de sauvegardes environnementales et sociales du projet (Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), Cadre de Politique de Réinstallation des Populations (CPRP)).

Il constitue par ailleurs, un outil de prévention et de gestion des plaintes et permettra aux communautés des zones d'intervention du PAAQE-FA d'exprimer leurs griefs éventuels et de dénoncer tout acte d'abus et / ou de violation de droits.

BIBLIOGRAPHIE

1. Cadre de Gestion Environnementale et Sociale du PAAQE-FA, 2019 ;
2. Cadre Politique de Réinstallation du PAAQE-FA, 2019 ;
3. La loi N° 061-2015/CNT portant prévention, répression et réparation des violences à l'égard des femmes et des filles et prise en charge des victimes, 2015 ;
4. Manuel des opérations du PAAQE-FA, 2020 ;
5. Mécanisme de Gestion des Plaintes du PAAQE Financement initial, décembre 2018 ;
6. Mécanisme de Gestion des Plaintes du projet filets Sociaux, 2020 ;
7. Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet d'Appui à l'Enseignement Supérieur (PAES), 2020 ;
8. Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet Hydromètre, 2020 ;
9. Protocole de prise en charge des victimes de violences basées sur le genre au Burkina Faso, février 2018.

ANNEXES

Annexe 1 : Quelques modèles de formulaires de gestion de plaintes/PAAQE/FA

I. ENREGISTREMENT DE PLAINTE SIMPLE/PAAQE-FA

Région : **Province**

Commune : **Village :**

Plainte

N°

Date et lieu d'enregistrement de la plainte :

Nom et prénom et surnom nom du plaignant :

Sexe : F H

Téléphone :

Type de plaintes :

Objet de la plainte :

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

Solution et mode de résolution préconisés par le plaignant :

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

Signature + (Nom et prénom et fonction du récepteur)

Signature du ou de la plaignant

(e)

--	--	--	--

Annexe 3 : Fiche de réception de plaintes sensibles (VBG/EASHS)

PARTIE 1 : ENREGISTREMENT DU NOM/CODE ET DE CONSENTEMENT

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

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.

PARTIE 2 : FICHE DE CONSENTEMENT ET DE DESCRIPTION DES FAITS

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

I. Consentement

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

Oui Non

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

Oui Non

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

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

II. Description des faits

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

Code de la plainte :.....

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

.....
.....

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

Connu Inconnu

Nom(s) :

Fonction(s), si connue(s) :

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

Oui

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

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

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

L'identité des témoins le cas échéant :

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

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

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

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

Oui Si possible, identifier qui ?

Non

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle 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 : Exemple de fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/
EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)**

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

.....
.....

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

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

Oui Non

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

- Mariage forcé
- Déni de services, ressources ou opportunités
- Aucun incident de VBG confirmé

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

Structure responsable de l'auteur notifiée :

Oui SI OUI, date de notification :
Non

Action/sanction vérifiée :

Oui
Non
Non applicable

CONFIDENTIEL

Consentement à la divulgation d'informations

INSTRUCTIONS

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

Je, _____,
comprends que je suis libre de consentir à toutes les options ci-dessous ou à une seule (par

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

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

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

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

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

Je souhaiterais que mes informations soient communiquées à :

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

- Services de sécurité (précisez) :
- Services psychosociaux (précisez) :
- Services sanitaires / médicaux (précisez) :
- Lieu sûr / refuge (précisez) :

- Services d'assistance juridique (précisez) :
- Services de protection (précisez) :
- Services d'aide aux moyens de subsistance (précisez) :
- Autre (précisez le type de service, le nom et l'organisme) :

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

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

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

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

.....

Code/Signature du point d'entrée :

Date

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

Téléphone :

Adresse :

Autre :

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

Gardez tous formulaire de façon sécurisée et prévenant tout accès non autorisé.

Annexe 5 : Plan d'action MGP

Titre et Numéro de Projet : Projet d'Amélioration de l'Accès et de la Qualité de l'Education (PAAQE). N° P148062 - B

Objectif de Développement du Projet : accroître l'accès de l'éducation préscolaire dans les deux (02) régions les plus pauvres et à l'enseignement secondaire dans les cinq (05) régions les plus pauvres puis améliorer l'enseignement et l'apprentissage.

Date de Mise en Œuvre : 01 février 2021

Date de Clôture : 31 juillet 2024

Actions	Date de mise en place	Risques/contraintes et solutions prévues/préposées	Responsable (s) (nom, email et tel)	Acteurs impliqués	Ressources humaines	Coûts
ACTIVITE 1 : ACTUALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET PROPOSITION D'UN PLAN D'ACTION						
1. Actualisation du MGP	mars-21	Néant	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		0
2. Soumission à la Banque pour observations	avr-21	Néant	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr	Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr		0
3. Finalisation du MGP (Prise en compte des observations des spécialistes la Banque)	10-mai-21	Néant	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		0

4. Demande d'ANO	24-mai-21	Non obtention de l'ANO Reprise des TDRs	Coordonnatrice	Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr		0
Sous-total						0
ACTIVITE 2 : OPERATIONNALISATION DU MGP						
1. Diffusion du MGP sur le site web de la Banque mondiale et du MENAPLN	31-mai-21	Non accessibilité des sites web par insuffisance de réseau internet	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		0
2. Mise en place des comités de gestion des plaintes (prise d'arrêtés nommant les membres des différents comités)	juin-21	Non fonctionnement/Rejet Renouvellement des comités non fonctionnels	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;	-	0
Sous-total						0
ACTIVITE 3 : RENFORCEMENT DES CAPACITES DES COMITES DE GESTION DES PLAINTES						
1. Elaboration des TDR de demande d'ANO pour la formation et l'équipement des comités de gestion des plaintes	juin-21	Néant	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		0

2. Installation et Formation des comités de gestion des plaintes	juin-21	Insécurité Implication des Forces de Défenses et de Sécurité	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice : katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com; Chargé des opérations : yameogfelk@yahoo.fr SPM : apoouedraogo@yahoo.fr DREPS et DPEPPS		PM
3. Equipement et dotation des comités de gestion des plaintes (téléphones, registres, stylos, frais de communication etc.)	juin-21	Lenteur dans la passation des marchés Mauvaise qualité des équipements	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice : katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com; Chargé des opérations : yameogfelk@yahoo.fr SPM : apoouedraogo@yahoo.fr		PM
4. Appui au fonctionnement des comités de gestion des plaintes (frais de sessions)	Durant la vie du projet	Multiplication des sessions pour bénéficiaire des prises en charge	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice : katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com; Chargé des opérations : yameogfelk@yahoo.fr SPM : apoouedraogo@yahoo.fr DREPS et DPEPPS		PM
5. Rédaction et transmission du rapport à la Banque mondiale	juil-21	Néant	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		0

Sous-total						PM
ACTIVITE 4 : RENFORCEMENT DES CAPACITES DE L'UGP						
1. Elaboration des TDR de demande d'ANO pour la formation de l'UGP	07-sept-21	Non obtention de l'ANO Reprise des TDRS	SSS : massemoud@gmail.com ail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;	-	0
2. Formation de l'Equipe de l'UGP	21-sept-21	Néant	SSS : massemoud@gmail.com ail.com	Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;	-	0
3. Rédaction et transmission du rapport de formation	30 Septembre mars 2021	Néant	SSS : massemoud@gmail.com ail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		0
Sous-total						0
ACTIVITE 5 : RENFORCEMENT DES CAPACITES DES STRUCTURES BENEFICIAIRES ET DES POINTS FOCaux						
1. Elaboration des TDR de demande d'ANO pour la formation des structures bénéficiaires et des points focaux	janv-22	Non obtention de l'ANO Reprise des TDRs	SSS : massemoud@gmail.com ail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		0
3. Formation des structures bénéficiaires et des points focaux	févr-22	Néant	SSS : massemoud@gmail.com ail.com	Coordonnatrice : katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		PM

				Chargé des opérations : yameogfelk@yahoo.fr SPM : apoouedraogo@yahoo.fr DREPS et DPEPPS		
4. Rédaction et transmission du rapport de formation	févr-22	Néant	SSS : massemoud@gmail.com ail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		0
Sous-total						PM
ACTIVITE 6 : COMMUNICATION MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES SUR LE MGP						
1. Acquisition et mise en service d'un numéro vert couvrant tout le territoire national sur toute la durée du projet	juin-21	Néant	SSS : massemoud@gmail.com ail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com; SPM Chargé des opérations		PM
2. Elaboration de message d'information et de sensibilisation dans les langues locales	juin-21	Néant	SSS : massemoud@gmail.com ail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		PM
3. Identification des radios communautaires et diffusion des messages	juin-21	Néant	SSS : massemoud@gmail.com ail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com; SPM Chargé des opérations		PM

5. Elaboration et ventilation de prospectus	Février – Mars 2022	Lenteur dans la passation des marchés	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com; SPM Chargé des opérations		PM
Sous-total						PM
ACTIVITE 7: SUIVI /EVALUATION /CAPITALISATION						
1. Sorties de supervision pour s'assurer de l'efficacité des comités de gestion des plaintes	Juillet 2021 et durant la vie du projet	Inaccessibilité de certaines zones pour cause d'insécurité	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com; Service financier Chargé des opérations		PM
2. Rapportage circonstancié	Durant la vie du projet	Néant	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		0
3. Rapportage trimestriel de mise en œuvre du MGP	Durant la vie du projet	Néant	SSS : massemoud@gmail.com	Coordonnatrice katyouattara@yahoo.fr Chef.Serv/SES: kouiyid@yahoo.fr SSE: bani.yenis@gmail.com;		0
Sous-total						PM
Total Budget						PM

