

**AUTORITE DE DEVELOPPEMENT INTEGRE  
DES ETATS DU LIPTAKO-GOURMA  
(ALG)**

-----  
**SECRETARIAT EXECUTIF**  
-----



**PROJET COMMUNAUTAIRE DE REDRESSEMENT ET DE STABILISATION AU SAHEL**  
**(Sous-composante 3a : Données régionales et suivi pour le redressement et la stabilisation)**

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

**Avril 2021**

## Table des matières

<i>Définition de concepts</i> .....	4
1 Description de la sous-composante 3a du Projet.....	5
2 Les objectifs du MGP .....	6
3 Principes fondamentaux du MGP.....	6
4 Procédures de traitements des plaintes .....	8
5 Suivi des Plaintes et reportage .....	15
6 Suivi de la mise en œuvre du MGP et élaboration des rapports .....	16
7 Evaluation de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes.....	16
8 Mesures de renforcement des capacités pour une meilleure efficacité du mécanisme de gestion des plaintes.....	17
9 Budget du MGP .....	17

## Liste des tableaux

Tableau 1/Liste indicative des activités à financer au titre de la sous-composante 3a.....	5
Tableau 2/principes et les valeurs guidant le MGP.....	6
Tableau 3 Composition des structures de mise en œuvre du MGP.....	8

## Liste des figures

Figure 1/ Procédure de gestion des Plaintes.....	11
Figure 2/Organigramme du MGP des Plaintes EAS/HS.....	12

## Liste des acronymes

AFD	Agence Française de Développement
ALG	Autorité de Développement Intégré des Etats du Liptako Gourma
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l’Afrique de l’Ouest
CDD	Développement axé sur les communautés
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
HS	Harcèlement Sexuel
KMP	Plateforme régionale de gestion des connaissances
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Normes Environnementales et Sociales
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
PASAS	Plateforme d'analyse, de suivi et d'apprentissage au Sahel
PDI	Personnes Déplacées Internes
PCRSS	Projet Communautaire de Relance et de Stabilisation du Sahel
PV	Procès-Verbal
PF	Point Focal
TGI	Tribunal de Grande Instance
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest Africain
VBG	Violence Basée sur le Genre

## *Définition de concepts*

### **Plainte**

Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, le non-respect des lois et règlements, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale

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

### **Parties prenantes**

Aux fins de la NES 10, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui :

- a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et
- b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

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

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

### **Plaignant**

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou son impact ou ses résultats de développement.

## 1 Description de la sous-composante 3a du Projet

L'ALG interviendra dans la **Sous-composante 3a : renforcement d'une plate-forme de collaboration régionale pour le relèvement et la stabilisation**. Cette sous-composante financera les activités liées à la KMP. Les activités à financer comprennent des investissements complémentaires de nature régionale dans les trois piliers de la collecte de données, de l'analyse et du dialogue.

Tableau 1 Liste indicative des activités à financer au titre de la sous-composante 3a

<b>Pilier 1: Collecte de données.</b>	Construire une base de données multicouche intégrée et accessible au public pour Liptako Gourma en s'appuyant sur des données géo spatiales, des images satellites et des données raster, et liée aux centres de données nationaux. Les activités de données porteront également une attention particulière aux données climatiques qui informent les risques liés au changement climatique et la réponse (telles que les mesures de température et de précipitations).
	Financement du matériel, des logiciels, de la connectivité, des ensembles de données, de l'accès à l'expertise et de la formation pertinents en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) pour soutenir le centre de données intégré.
	Appui à l'harmonisation des méthodes de collecte et d'analyse des données pour les enquêtes sur les perceptions par le biais d'ateliers avec les pays participants.
<b>Pilier 2: Analyses</b>	Développement d'un catalogue régional recherche nationale et régionale existante et rapport sur le Liptako Gourma via un catalogue dédié (cela inclura la recherche sur le changement climatique et le financement du climat).
	Commander des recherches régionales sélectives axées sur les questions transfrontalières et les défis de sécurité spécifiques qui freinent les acquis du développement régional (y compris des études sur le contexte de vulnérabilité climatique de la région).
	Aider les partis nationaux à assurer la complémentarité des programmes nationaux de bourses.
	Normaliser les formations régionales pertinentes de la KMP par des activités de formation de formateurs.
<b>Pilier 3: Renforcement du Dialogue</b>	Soutenir l'organisation des ateliers régionaux annuels.
	Organiser des discussions régionales pour discuter des principales recommandations politiques découlant des rapports de la KMP.
	Soutenir des ateliers régionaux avec des acteurs infranationaux dans les gouvernements locaux limitrophes pour couvrir les questions transfrontalières urgentes telles que la cohésion sociale, le changement climatique, la prévention et la gestion des conflits, et l'accès à la justice.

La sous-composante financera également le développement et l'hébergement d'une nouvelle KMP numérique, en s'appuyant sur les contributions des parties nationales et d'autres parties prenantes de la KMP. L'ALG mandatera une firme expérimentée dans la conception centrée sur l'humain pour soutenir un processus de co-création dans le développement du logiciel.

Les fonctions potentielles qui pourraient être développées sont : (i) catalogue électronique, (ii) publications cartographiques et diagnostics sectoriels, (iii) un questionnaire de projet pour identifier les types d'investissements dans la région.

En outre, la KMP numérique sera liée à une application de développement axé sur la communauté (CDD) pour diffuser les principaux enseignements régionaux aux communautés cibles. La KMP viendra compléter les initiatives existantes et futures telles que la Plateforme d'analyse, de suivi et d'apprentissage au Sahel (PASAS) de l'AFD et le Centre sahélien d'alerte précoce du G5. L'ALG se coordonnera également avec le G5 Sahel, l'UEMOA et la CEDEAO pour soutenir leur implication dans la KMP.

La KMP comportera une section sur la recherche et la mobilisation de financements climatiques (tels que le financement international basé sur la performance dans la séquestration des gaz à effet de serre et plus particulièrement du carbone, avec le Fonds Bio Carbone et le Secteur privé).

## 2 Les objectifs du MGP

Le mécanisme de gestion des plaintes vise à gérer les risques, diffuser les informations sur les possibilités de recours, permettre l'alerte précoce et augmenter la transparence, la responsabilisation des acteurs du projet et l'appropriation des activités du projet par les citoyens

Le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

D'autre part, il vise à identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions justes et appropriées en réponses aux plaintes et préoccupations soulevées.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relatives aux exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) sur la base d'une approche centrée sur les besoins des survivantes et des survivants ;
- fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de soumettre des plaintes et d'éviter les litiges ;
- favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes ;
- assurer la durabilité des interventions du PCRSS et son appropriation par les parties prenantes
- donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.
- minimiser la mauvaise publicité, éviter / minimiser les retards dans l'exécution des travaux d'infrastructures
- Assurer la durabilité des interventions de l'ALG ;
- Éviter le gaspillage et épargner de l'argent.

Ce mécanisme n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes. Toutefois, il permet d'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes, de les résoudre et de prendre des actions correctives et éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

## 3 Principes fondamentaux du MGP

Les principes et les valeurs guidant le mécanisme sont les suivants :

Tableau 2/principes et les valeurs guidant le MGP

Principes	Mesures d'applications
<b>Participation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes et parties prenantes,</li><li>• Intégrer pleinement le MGP aux activités du projet,</li><li>• Faire participer les populations, ou groupes d'utilisateurs, à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre.</li></ul>

<b>Principes</b>	<b>Mesures d'applications</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulter spécifiquement les femmes et les filles (en petits groupes séparés et animés par une femme) pour confirmer l'accessibilité et la sécurité des points d'entrée et des procédures de gestion des plaintes liées aux EAS/HS.</li> </ul>
<b>Sécurité/confidentialité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire,</li> <li>• Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensible (EAS/HS),</li> <li>• Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles.</li> </ul>
<b>Présentation de toutes les options aux plaignants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant</li> </ul>
<b>Mise en Contexte et pertinence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localiser le MGP de façon qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre,</li> <li>• Concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes</li> </ul>
<b>Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée/inclusives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ...</li> <li>• Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte,</li> <li>• Diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes,</li> <li>• Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.</li> </ul>
<b>Impartialité /objectivité/ Neutralité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes,</li> <li>• Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée</li> </ul>
<b>Transparence, absence de représailles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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,</li> <li>• Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes et du traitement</li> </ul>
<b>Prévisibilité/Rapidité :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réagir promptement à tous les plaignants,</li> <li>• Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape,</li> <li>• Faire preuve de célérité dans le traitement des plaintes</li> <li>• Traiter les plaintes à l'intérieur d'un processus compréhensible et transparent et ce, sans aucun coût ni représailles</li> </ul>
<b>Simplicité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter la compréhension du processus de traitement des plaintes à toutes les parties prenantes</li> </ul>
<b>Rétroactivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant</li> </ul>
<b>Approche centrée sur les survivantes et s de EAS/HS</b>	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 le/la victime dans laquelle les choix, les

Principes	Mesures d'applications
	besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la victime reste au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.
<b>Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant</b>	<b>Considérations concernant les enfants :</b> Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires

## 4 Procédures de traitements des plaintes

### 4.1 Typologie des plaintes

Les plaintes sont classées en fonction de leur importance soit de :

La classification dépend du niveau d'incidence ou d'importance que la plainte peut avoir sur les activités du projet et/ou sur la réputation de l'ALG si elle n'est pas traitée de façon appropriée.

- **Niveau 3-Élevée**, une plainte ponctuelle généralisée et/ou répétée qui en outre, a entraîné une violation grave de la politique de l'ALG et législation, ou les instruments des sauvegardes.
- **Niveau 2- Moyenne**, une plainte qui est généralisée et répétée et qui peut s'étendre à d'autres régions si non gérée ;
- **Niveau 1-Faible**, une plainte isolée ou ponctuelle, limitée à une seule région

### 4.2 Structures de mise en œuvre du MGP

Au sein de l'ALG, la mise en œuvre du MGP est assurée par le Point Focal sous la responsabilité du Secrétaire exécutif.

Au niveau régional, L'ALG s'appuiera sur les structures existantes afin d'avoir une approche culturellement appropriée. Généralement, dans chaque région il y a un comité de sages ou de médiation, des leaders religieux et d'opinions. Ce comité de médiation (composé : maire, préfets, facilitateurs personnes ressources, autorités coutumières, leaders religieux, OSC) joue un double rôle, celui de régulariser les plaintes ou conflits mais aussi celui de servir comme véhicule de remontée des plaintes. Ce comité a un rôle très important dans le système de résolution sociale des plaintes,

Au cas où le comité de médiation échoue dans sa tentative de faire accepter la solution par les parties, en troisième instance l'ALG devra nommer un médiateur institutionnel qui sera identifié par les autorités gouvernementales. Ce médiateur institutionnel, dépendant des cas, pourrait être soit le Maire ou le préfet au niveau communal, le gouverneur au niveau région. Si cette approche ne fonctionne pas, le plaignant pourra entamer un recours judiciaire formel.

Durant toutes les démarches visant la résolution de la plainte, le processus sera documenté dans la fiche de suivi de la plainte

Tableau 3 Composition des structures de mise en œuvre du MGP



Organes	Composition et nombre	Rôle
niveau régional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• un (01) le gouverneur ou son représentant) ;</li> <li>• un (01) rapporteur (le SG de la région)</li> <li>• Le point focal de l'ALG</li> <li>• deux (02) représentants des OSC/ONG, groupements dont une femme (groupement de production, associations de femmes, jeunes)</li> <li>• une (01) représentantes des organisations féminines du secteur concerné</li> <li>• le chef coutumier de la localité ou son représentant</li> <li>- .Un représentant des leaders religieux</li> <li>- Un représentant de l'ONG spécialisée en VBG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations</li> <li>• informer l'ALG de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées,</li> <li>• procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ;</li> <li>• engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ;</li> <li>• convenir rapidement avec l'ALG de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ;</li> <li>• établir les PV ou rapports de session ;</li> <li>• etc.</li> </ul>
Niveau national	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le Secrétaire exécutif</b></li> <li>- <b>Le point focal de l'ALG</b></li> <li>- Un représentant de l'ONG spécialisée en VBG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations</li> <li>- Traiter les plaintes ;</li> <li>- suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des régions;</li> <li>- organiser les sessions de traitements des plaintes ;</li> <li>- évaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ;</li> <li>- suivre la gestion des plaintes liées aux contrats de performances au niveau</li> <li>- documenter et archiver conséquemment le processus,</li> <li>- assurer le renforcement des capacités des acteurs et assurer; leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ;</li> <li>- s'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ;</li> <li>- analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP.</li> </ul>

### 4.3 Vulgarisation du MGP

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP seront largement partagées avec

les communautés dans les zones d'intervention du projet et le public en général.

L'ALG utilisera les canaux tels que **les brochures** et/ou des dépliants, des réunions d'explication et les sites web comme support de communication aux fins de permettre à tous les acteurs et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin

Concrètement, il s'agira de partager avec l'ensemble des parties prenantes sur la démarche, les instances et modes de saisine, les règles, les procédures de gestion des plaintes et les voies de recours. C'est dans cette logique que l'appropriation du MGP par les parties prenantes sera assurée.

Les canaux de communication qui sont décrits plus haut seront utilisés pour faciliter la compréhension du mécanisme. C'est à la lumière de ces principes d'accessibilité, que le mode de dépôt des plaintes sera diversifié.

Il aura trois (03) niveaux recueil de gestion des plaintes du niveau régional et du niveau national.

- Au niveau régional, un comité de gestion sera aussi mis en place avec le Gouverneur de la région qui est d'office le président du comité et les autres membres du bureau seront désignés. A ce niveau, la réception des plaintes EAS/HS se fera uniquement l'ONG au niveau local et les opératrices pour ce qui est du centre d'appel. Les survivants (es) seront immédiatement référés vers les prestataires de service VBG régionaux, suivant le mécanisme de référencement contenu dans le manuel de procédure de gestion des risques VBG du projet ;
- Quant au niveau national, un autre comité sera mis également en place avec comme président le Secrétaire exécutif de l'ALG.

Ainsi, les plaintes seront reçues par les points de recueil suivants :

- les plaignants peuvent saisir le Comité régional à travers des plaintes écrites ou par appels téléphoniques (ligne verte) à travers des numéros ou un courriel mis à leur disposition, etc.
- le courrier conventionnel transmis à l'ALG aux adresses qui seront précisées après la désignation des membres du Comité.
- le courrier électronique transmis à l'ALG aux adresses électroniques sera précisées après la mise en place de l'Unité de Coordination du Projet.

#### **4.4 Organigramme et Procédures de traitement des plaintes**

La procédure de résolution des plaintes comporte sept étapes qui sont décrites ci-dessous. Chaque réclamation ou plainte, qu'elle soit ou fondée non fondée, devra passer à travers le processus de résolution.

Figure 1/ Procédure de gestion des Plaintes

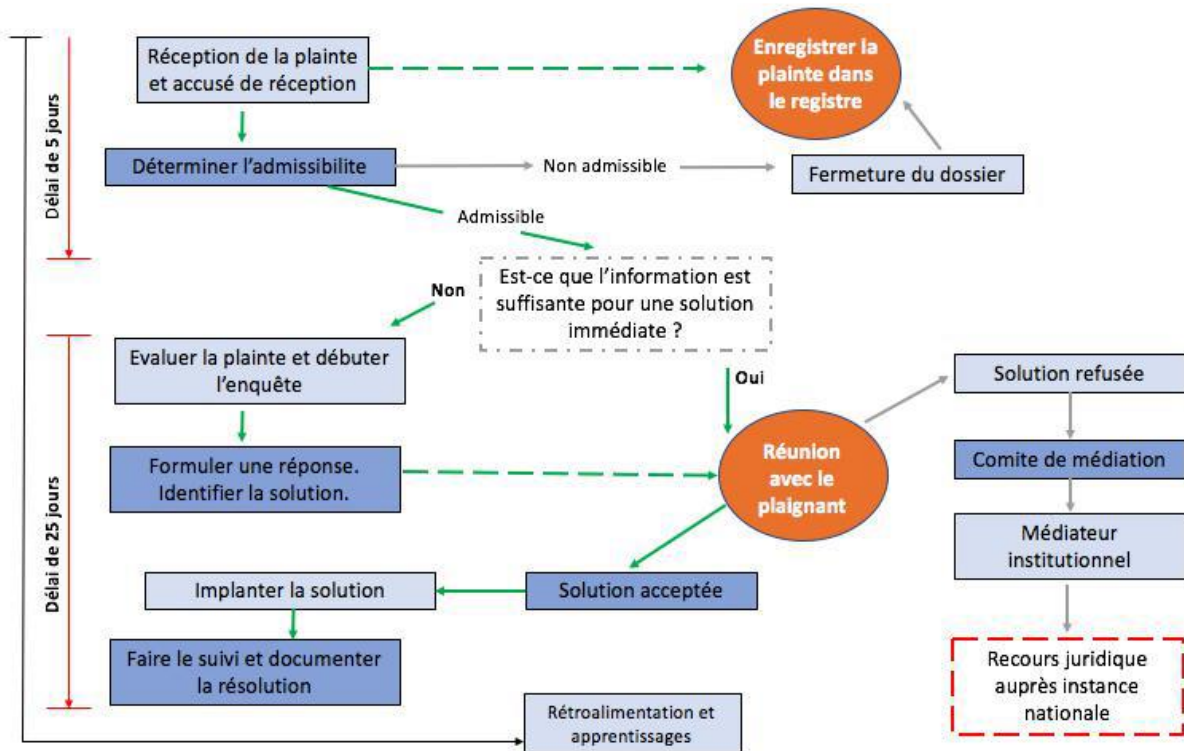
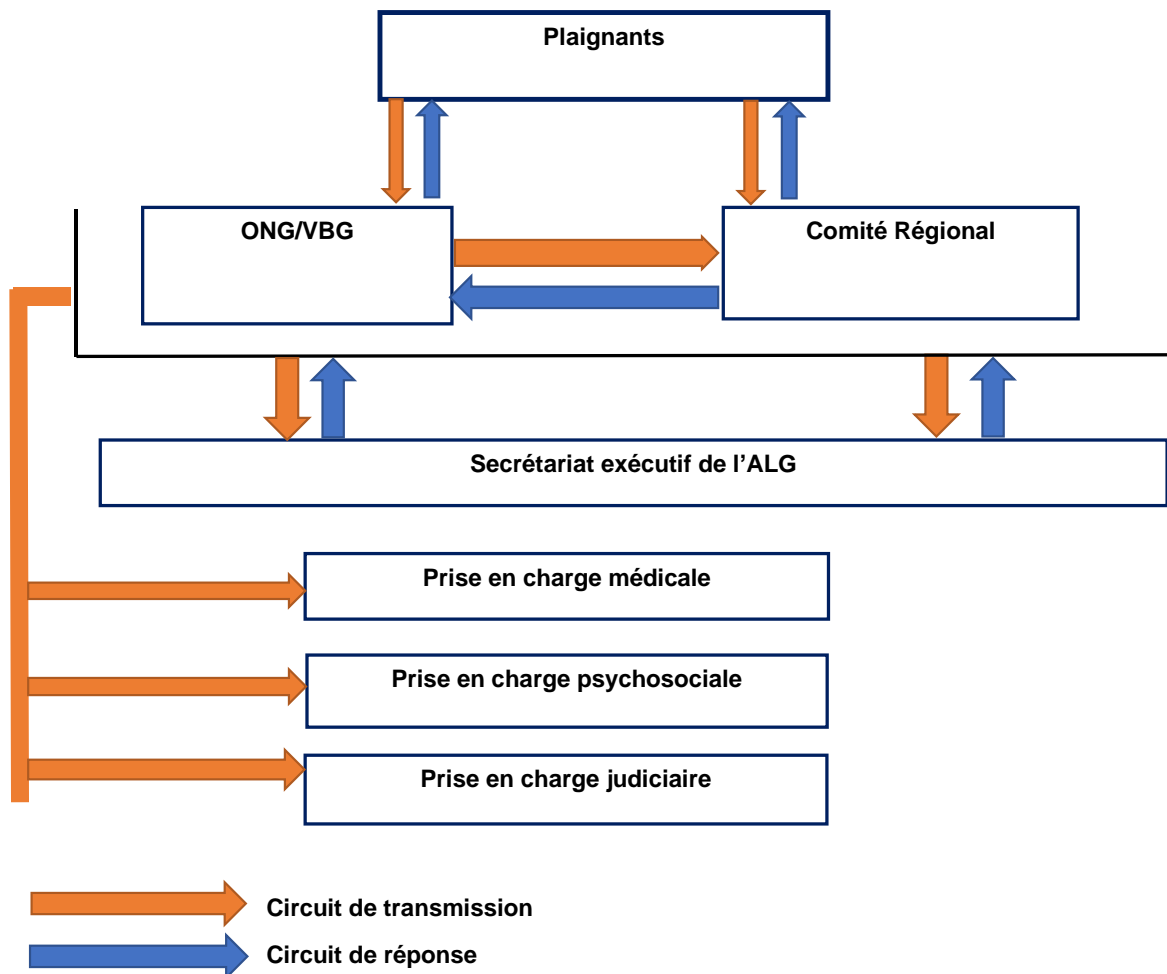


Figure 2 Organigramme du MGP des Plaintes EAS/HS

### Organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS



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

#### **Étape 1 : Réception et enregistrement de la plainte**

Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Toutes fois ces plaintes seront reçues et enregistrées par le Point Focal chargé (PF) de la Gestion des Plaintes de l'ALG et par les membres des comités de médiation au niveau régional (mairies, préfetures, facilitateurs).

Ce Point focal chargé (PF) de la Gestion des Plaintes de l'ALG ne sera pas recruté mais sera désigné au sein de L'ALG par le Secrétaire exécutif.

Pour les plaintes EAS/HS il y aura un autre formulaire spécifique qui ne suivra pas les mêmes procédures que les autres plaintes. Toutes les plaintes de EAS/HS signalées au point focal au niveau communautaire seront renvoyées à une structure spécialisée (il s'agira d'une ONG spécialisée dans la

VBG) qui enregistrerait la plainte, offrirait des services de VBG et avec la survivante concentrerait le transfert de la plainte au niveau l'ALG les informations sur l'affaire seront partagées

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau l'ALG et au niveau région. Mais les plaintes EAS/HS ne vont pas figurer sur le même registre que les autres plaintes. Les structures spécialisées en VBG recrutées se chargeront de l'enregistrement des plaintes EAS/HS. Les données confidentielles seront sauvegardées par la structure. Le comité qui gère les plaintes s'occupera que de vérifier s'il existe un lien entre la plainte déposée et le projet en question.

Un accusé de réception est remis au plaignant dès réception de sa plainte ou dans un délai de 48 heures après le dépôt de sa plainte.

Les plaintes pourront être acheminées de manière vocale à travers une ligne téléphonique dédiée que l'ALG devra mettre en place et ce, avant que toute activités des projets ne débutent. A cet égard, son numéro de téléphone fera office, ce pendant les horaires de travail et géré au niveau du Secrétariat du SE.

Le numéro sera inclus dans les accusés de réception de plainte et dans chaque communication officielle aux bénéficiaires du projet et ce, dans tous les pays. L'envoi par messages textes et par courriel seront également acceptables, à cet égard, un numéro et l'adresse courrier de l'ALG seront utilisés. Le formulaire de plainte indiquera le mode de réception de la plainte (en personne, conversation téléphonique, message texte, courriel etc.) ainsi que l'endroit de réception.

## **Étape 2 : Examen de l'admissibilité (tri et classification)**

Les plaintes admissibles ou valables sont celles liées aux projets déposés par la ou les personnes concernées directement ou indirectement ou dument mandatées par celles-ci. Le Point Focal déterminera si la plainte est, après analyse rapide, non admissible ou non valable, le cas échéant elle sera rejetée et le plaignant sera informé par écrit des raisons de cette décision. Si la plainte est jugée valable et que l'information est suffisante pour que le Point Focal implante une solution immédiate, celle-ci sera adoptée. Si l'information n'est pas suffisante, le Point Focal évaluera quels sont les autres membres du personnel (habituellement quelqu'un du domaine d'activité dont relève la plainte) qui sont les mieux à même de gérer la plainte.

Les plaintes reçues seront transférées aux différents volets par le SGP pour donner une suite à toutes les plaintes. Le volet en question devra fournir une réponse écrite détaillée expliquant le processus qui a été déclenché pour résoudre le problème ou enquêter à son sujet. Normalement, dès réception de la plainte, le plaignant devrait être informé par écrit, SMS, téléphone ou par email dans les 5 jours ouvrables sur le statut de sa plainte soit qu'elle est rejetée, soit qu'elle est acceptée et qu'une solution est proposée ou soit qu'un processus d'enquête s'amorcera. Le plaignant recevra des mises à jour régulières sur l'évolution du processus à sa demande.

## **Étape 3 : Évaluation et enquête**

Durant cette étape, le travail d'évaluation de l'équipe (Point Focal, les facilitateurs, les maires, les préfets) débutera pour comprendre la nature de la plainte et le type de résolution possible.

Les enquêtes peuvent s'étendre cas par cas au niveau des régions et Pays. A cet effet, tout résultat d'investigation doit être élaboré et partagé avec le Point Focal. Si les éléments d'investigation ne sont pas suffisants alors une vérification sur terrain par le volet chargé de la plainte s'imposera. L'enquête devra apporter des éléments pour résoudre la plainte à la satisfaction des plaignants.

L'enquête abordera les éléments suivants : identification des parties impliquées, clarification sur la plainte et les impacts qui en découlent, obtenir les informations sur les faits pour déterminer la

responsabilité (prendre photos si pertinentes, discuter avec témoins s'il y a lieu etc.), discuter avec ceux ayant causée la situation menant à une plainte, détermination de l'éventail des solutions possibles. Idéalement, le processus d'enquête devrait se dérouler dans un délai de 25 jours.

**Pour ce qui est des plaintes EAS/HS**, il est important de noter que l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte d'EAS/HS et le PCRSS. L'objectif du processus de vérification est aussi d'assurer la recevabilité 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 structure de vérification a pour rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification.

#### **Étape 4 : Règlement conjoint**

Durant cette étape, en concertation avec le plaignant, le SGP ou un des volets chargés de la plainte, propose en première instance une solution qu'il présente au plaignant. Soit la solution est acceptée soit la solution est rejetée. Si la solution est rejetée, l'ALG doit en deuxième instance recourir en premier lieu à un comité de médiation pour arriver à une solution satisfaisante.

Pour ce faire, il s'agit de s'appuyer sur les structures existantes au sein des régions et pays d'avoir une approche culturellement appropriée. Généralement, dans chaque région il y a un comité de sages ou de médiation, des leaders religieux et d'opinions. Ce comité joue un double rôle, celui de régulariser les plaintes ou conflits mais aussi celui de servir comme véhicule de remontée des plaintes. Ce comité a un rôle très important dans le système de résolution sociale des plaintes.

Au cas où le comité de médiation échoue dans sa tentative de faire accepter la solution par les parties, en troisième instance l'ALG devra nommer un médiateur institutionnel qui sera identifié par les autorités gouvernementales. Ce médiateur institutionnel, dépendant des cas, pourrait être soit une Haute autorité morale (religieuse ou coutumière), une ONG spécialisée dans les médiations ou même le Médiateur du Faso<sup>1</sup> (Annexe 3).

#### **Étape 5 : Mise en œuvre de la solution**

C'est durant cette étape, que la solution et/ou les mesures correctives seront entreprises. L'ALG assumera tous les coûts financiers des actions requises.

#### **Étape 6 : Règlement judiciaire**

Si toutes les tentatives de résolution à l'amiable ne trouvent pas l'assentiment du plaignant, ce dernier peut à tout moment recourir au traitement judiciaire. Toutes les dispositions doivent être prises pour favoriser le règlement à l'amiable des plaintes à travers le mécanisme mis en place à cet effet (sauf les plaintes liées aux VBG/EAS/HS), mais les plaignants sont libres d'entamer la procédure judiciaire s'ils le souhaitent. Cela se fera toujours avec le consentement éclairé de la/du plaignant/e. Ainsi, les plaignants doivent être informés de l'option de recours à la justice.

---

<sup>1</sup> Le Médiateur du Faso est une autorité indépendante. Dans la limite de ses attributions il ne reçoit d'instruction d'aucune autre autorité. Il reçoit les réclamations relatives au fonctionnement des administrations de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics et tout autre organisme investi d'une mission de service public.

## **Étape 7 : Clôture de la plainte et archivage**

Une fois la solution acceptée et implantée avec succès la plainte est close et les détails sont consignés dans la fiche de clôture (Annexe 4). S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée malgré l'aide du comité de médiation et du médiateur institutionnel et que le plaignant entame des recours juridiques externes à l'ALG, la plainte est aussi close

L'ensemble du processus de règlement des plaintes et ses résultats seront évalués par l'ALG. Un processus de retro-alimentation aura lieu afin de tirer des apprentissages de chacune des plaintes déposées et ce, dans l'optique d'une amélioration continue.

**En ce qui concerne les cas de EAS/HS**, 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 prend le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le le/la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire. 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).

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

Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ii) les solutions trouvées et les dates iii) résolution acceptée ou non, iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

## **5 Suivi des Plaintes et reportage**

Des statistiques mensuelles sur les plaintes seront produites par l'ALG comme suit :

- Nombre de plaintes reçues au cours du mois ;
- Date de l'envoi de l'information au plaignant ;
- Nombre de plaintes résolues et dans quels délais
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens
- Nombre de séances de médiation dans les comités et pour quel nombre de plaintes
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Nombre et type d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- Nombre de plaintes sur la non-confidentialité du mécanisme ;
- Temps de réponse respecté après réception de la plainte et nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- Plaintes résolues en % du nombre reçues ;
- Nombre de solutions mises en œuvre sur nombre de solutions objet de PV durant le mois écoulé.
- Nombre de plaintes non résolues et pourquoi ;
- Nombre et pourcentage de plaintes EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge ;

## 6 Suivi de la mise en œuvre du MGP et élaboration des rapports

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

Des outils de suivi correspondant (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités du Projet. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les taux d'exécution, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Le responsable du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au MGP est le point focal de l'ALG, en collaboration avec le Spécialiste en suivi-évaluation du Projet.

Compte tenu du contexte d'insécurité il sera préférable de confier la collecte des données à une ONG ou association locale ; cette optique facilitera l'implication des bénéficiaires aux suivi des activités. Cette ONG ou association constituera la courroie de transmission des informations collectées trimestriellement entre le projet et les bénéficiaires à travers par exemple l'outil ODK collect utilisé par les projets de la Banque mondiale dans le cadre du suivi.

## 7 Evaluation de l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification des points focaux et central de coordination ; transparent et absence de représailles ; et information proactive. Il sera tenu régulièrement des consultations spécifiques et séparément avec les femmes et les filles pendant toute la durée du projet pour vérifier la sécurité et l'accessibilité du MGP avec ces réunions animées par une femme.

L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des interventions du projet. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de l'entreprise, ou s'il s'agit d'un problème systémique ou plus vaste.

A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. Est-ce que certains types de plaintes reviennent de manière systématique ? Est-ce qu'un plus grand nombre de plaintes émanent d'un certain village ou zone géographique spécifique ? Est-ce qu'il y a des leçons à tirer des plaintes reçues ? Est-ce que les solutions sont applicables à d'autres contextes ? Comment faut-il procéder dans le futur pour éviter ce genre de plaintes ?

Toutes ces questions se doivent d'être posées à la lumière des données recueillies lors des plaintes. Les réponses à ces questions serviront à apporter des modifications dans les opérations et la structure de gestion du mécanisme propres à faire diminuer les plaintes. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance sur le long terme et d'éviter une multitude des plaintes.

Les spécialistes sauvegardes environnementale et sociale sont les responsables des rapports trimestriels.



Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité et le fonctionnement du mécanisme. Le rapport trimestriel doit être remis à la Banque avant les missions de supervision.

## 8 Mesures de renforcement des capacités pour une meilleure efficacité du mécanisme de gestion des plaintes

Le renforcement des capacités des points focaux et des comités régionaux, et national est nécessaire pour permettre une meilleure efficacité du MGP.

A cet effet les activités de renforcement des capacités comprendront notamment :

- Désignation du Point Focal et mise en place des comités accompagnés de l'élaboration d'un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;
- Formation des acteurs notamment sur la gestion des plaintes EAS/HS et l'approche centrée sur les besoins des survivant(es) ;
- Elaboration de guide résumant les procédures du MGP ;

Acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation, stylos, téléphone, puce).

## 9 Budget du MGP

Le budget prévisionnel du MGP s'élève 53 500 dollars US repartit, comme suit

N°	Activités identifiées	Coût estimatif en dollars
1	Elaboration d'un répertoire (contenant toutes les informations utiles)	3 000
2	Formation des acteurs (15) en gestion des plaintes EAS/HS et à l'approche centrée sur les besoins des survivant(es)	8 000
3	Elaboration de guide résumant les procédures du MGP	3 000
4	Acquisition de kits (15) (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation, stylos, téléphone, puce).	1 500
5	Frais de fonctionnements des comités (2) (rencontres, déplacements, séances de travail, etc) durant le projet	16 000
6	Frais de gestion des procédures	22 000
	<b>Montant total</b>	<b>53 500</b>

## Conclusion

La gestion des plaintes est une pratique incontournable pour toute structure désireuse de mener ses activités dans un climat favorable, avec le soutien des différentes parties prenantes, et soucieuse d'améliorer continuellement ses pratiques. Par ailleurs, un mécanisme de gestion des plaintes efficace, repose sur la confiance mutuelle établie entre les parties prenantes et le projet. Si cette confiance est établie et maintenue par des actions d'information et de communications régulières, les risques de blocage des travaux et autres manifestations collectives contre les activités du projet seront évités.

Afin de proposer un mécanisme de gestion des plaintes adapté à la culture et au contexte de la zone d'intervention du projet, la présente étude s'est appuyée sur les mécanismes locaux existants. Ainsi, le mécanisme de gestion des plaintes relatives aux activités de l'ALG se veut un instrument pratique, accessible et fiable, au service des personnes auxquelles il est destiné.

## ANNEXES

## Annexe 1 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte<sup>2</sup>)

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

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

---

<sup>2</sup> **Instructions :**

***Il faudra adapter les délais et structures mentionnées ici***

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

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

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

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

Compagnie ou autre entité notifié :

Oui  SI OUI, date de notification :

Non

Action/sanction vérifiée : Oui  Non  Non applicable

# Annexe 2 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes

## Identification

Village de : .....

Projet : Composante : .....

Commune de : .....

Province de : ..... Région de : .....

Nombre de membres du comité de gestion des plaintes : .....

Nombre de membres opérationnels durant la période : .....

Nombre de plaintes enregistrées : .....

Nombre de plaintes traitées : .....

Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire : .....

Nombre de plaintes transmises au projet : .....

Citez les principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes :  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ?  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Quelle est l'appréciation de la communauté sur le travail accompli par le comité ? Justifiez  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

### Annexe 3 : Procès-verbal de conciliation

L'an deux mil.....et le.....

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

Contre .....

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de :

.....

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ont signé :

Le plaignant

La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes

## Annexe 4 : Fiche de clôture des plaintes

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