



**MINISTRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'EAU ET
DE L'ASSAINISSEMENT**

=====

**SECRÉTARIAT PERMANENT DU CONSEIL
NATIONAL POUR L'ENVIRONNEMENT ET LE
DÉVELOPPEMENT**

=====

**PROJET DE GESTION INTEGREE ET DURABLE DU
PAYSAGE DE L'AIRE PROTEGEE DU COMPLEXE
PO-NAZINGA-SISSILI (PONASI)**

BURKINA FASO

La Patrie ou la Mort, nous Vaincrons

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Juin 2025

Table des matières

SIGLES ET ABREVIATIONS	3
SOMMAIRE EXECUTIF	4
INTRODUCTION	7
II. DESCRIPTION DU PROJET PONASI	10
III. MECANISME TRADITIONNEL REGLEMENT DES CONFLITS	11
IV. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES PROJETS ET PROGRAMMES	12
4.1 Définition et caractéristique d'un MGP	12
4.2 Finalité du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	13
4.3 Objectifs du Mécanisme de gestion des plaintes	13
4.4 Avantages de la mise en place du Mécanisme de Gestion des plaintes	14
4.5 Principes Fondamentaux du MGP	15
4.6 Parties prenantes affectées ou défavorisées par le Projet PONASI	16
4.7 Parties intéressées par le projet	17
V. TYPOLOGIE DES PLAINTES	17
VI. D'ORGANISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	19
6.1 Niveau de Gestion des Plaintes.....	19
6.1.1 Niveau Village	20
6.1.2 Niveau Commune	20
6.1.3 Niveau de Coordination de Gestion des Plaintes	20
6.2 Acteurs et Rôles des organes de Gestion des plaintes du Projet	21
VII. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES	23
7.1. Procédures de gestion des plaintes non sensibles	23
7.1.1. Canaux de transmission des plaintes/réclamations	23
7.1.2. Procédures administratives de gestion des plaintes y compris les délais de réponses	23
7.2. Procédures de gestion des plaintes sensibles	29
7.2.1 Principales étapes de gestion et de traitement des plaintes sensibles liées aux actions du Projet PONASI.....	30
CONCLUSION	39
ANNEXES.....	40

SIGLES ET ABREVIATIONS

CCFV	Commission de Conciliation Foncière Villageoise
CCGP	Comité Communal de Gestion des Plaintes
CFV	Commission Foncière Villageoise
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CGP	Cellule de Gestion des Plaintes
COVED	Comité de Veille et de Développement
CVD	Conseil Villageois de Développement
DGF	Direction de la Gestion des Finances
DPE	Direction Provinciale de l'Environnement
DRE	Direction Régionale de l'Environnement
DRH	Direction des Ressources Humaines
E&S	Environnemental et Social
EAS/HS	Exploitation, Abus Sexuel et Harcèlement Sexuel
ITS	Inspection Technique des Services
MEEA	Ministère de l'Environnement, de l'Eau et de l'Assainissement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
OSC	Organisation de la Société Civile
PNUD	Programme des Nations unies pour le développement
PONASI	Po-Nazinga-Sissili
SFR	Service Foncier Rural
SG	Secrétaire Général
TGI	Tribunal de Grande Instance
UGP	Unité de Gestion du Projet
VBG	Violences Basées sur le Genre
VCE	Violences Contre les Enfants
ZOVIC	Zones Villageoises d'Intérêt Cynégétique

SOMMAIRE EXECUTIF

Ce MGP du Projet de Gestion Intégrée et Durable du Paysage de l'Aire Protégée du Complexe Pô-Nazinga-Sissili (PONASI) est un dispositif qui consiste à recevoir les plaintes, traiter et répondre aux réclamations des plaignants de manière systématisée dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire aussi bien les plaignants que le Projet. Un formulaire pour enregistrer les plaintes est développé et utilisé tout au long de la mise en œuvre du projet.

La finalité du MGP est de susciter l'adhésion et la participation des communautés et autres parties prenantes à l'atteinte des objectifs de développement durable du Projet de Gestion Intégrée et Durable du Paysage de l'Aire Protégée du Complexe Pô-Nazinga-Sissili (PONASI).

L'objectif global du MGP vise à établir et à maintenir la confiance des communautés et autres parties prenantes touchées directement ou indirectement (autorités, société civile, secteur privé) envers les projets.

Partant du fait que la mise en œuvre des activités du Projet pourrait générer des réclamations ou plaintes non sensibles et sensibles, le présent document (i) vise à guider les parties prenantes d'un mécanisme permettant de gérer ces réclamations ou plaintes à travers un dispositif dénommé « **Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP)** », (ii) présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux ainsi que les procédures-clés de ce mécanisme.

Concernant le fonctionnement, toute personne se sentant lésée par la mise en œuvre du projet devra déposer, au niveau villageois, communal et institutionnel, une fiche de réclamation en dur, par mail ou en ligne ou encore auprès de toutes portes d'entrée identifiées au différent niveau qui analysent les faits et statuent. Si le litige n'est pas réglé en dernière instance et que le requérant n'est pas satisfait, il peut saisir la justice.

Le mécanisme de gestion des plaintes existant du projet est subdivisé en trois niveaux :

- Niveau local (village) : considéré comme le premier niveau de gestion des plaintes ;
- Niveau Communal : considéré comme deuxième niveau de Gestion des plaintes ;
- Niveau Coordination (Gouvernorats, Coordonnateur du Projet, spécialistes du Projet, parties prenantes au niveau régional et national), troisième niveau de gestion des plaintes

Tableau 1 : Composition des organes de Gestion des plaintes par niveau

Niveau	Présidence	Membres du Comité	Personnes ressources
Niveau 1 Local Comité Villageois de Gestion des Plaintes (05 membres)	Le président CVD/COVED	▪ Le /la Secrétaire CVD/COVED ; ▪ Une responsable chargée de la promotion féminine ; ▪ Un responsable chargé de la promotion paysanne ; ▪ Un responsable chargé de la promotion de la jeunesse.	▪ Chef de village ; ▪ Chef de terre ; ▪ Membres des Commissions de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV) si elle existe ; ▪ Leaders religieux ; ▪ Patriarches ; ▪ Représentant des organisations de jeunes ; ▪ Représentant des organisations de femmes, etc. Personnes-ressources jouant un rôle important dans la chaîne de gestion des plaintes au niveau local.
Niveau II Comité Communal de Gestion des Plaintes (09 membres)	Le Maire ou son représentant	• Un (01) représentant du service social communal ou du SFR ; • Un (01) représentant des associations de jeunes ; • Un (01) représentant des associations de développement local ; • Deux (02) représentantes des organisations féminines dont une intervenant dans le domaine du PFNL ; • Un (01) représentant des autorités coutumières ; • Un (01) représentant des leaders religieux musulmans ; • Un (01) représentant des leaders religieux chrétiens ;	Toute personne dont la compétence est jugée utile Peut participer aux sessions du comité communal de gestion des plaintes en qualité de personnes-ressources (services techniques etc.)
Niveau III : Coordination de Gestion de Plaintes (18 membres)	Gouverneur ou son représentant	▪ Coordonnateur du Projet PONASI ;	Coordination de gestion des plaintes peut faire appel à toute compétence jugée pertinente au sein du ministère en charge de

		▪ Représentants du Gouvernorat ▪ (03) Représentants régionaux et (06) provinciaux des services en charge de l'environnement ; ▪ un (01) spécialiste sauvegarde du Projet ; ▪ un (01) spécialiste Genre du Projet ; ▪ Trois (03) Représentants ONG et Associations ; ▪ Trois (02) Représentants des structures du ministère en charge de l'environnement impliquées dans la résolution des plaintes.	l'environnement et au niveau communal, provincial et régional.
--	--	--	--

Les étapes à suivre dans le processus de soumission et de résolution des griefs sont proposées de la façon suivante.

Etape 1 – recevoir et enregistrer le grief

Tous les intervenants (bénéficiaires et parties prenantes) du projet seront en mesure de communiquer leurs griefs par le biais d'un mail courriel, d'une lettre (en dur), par une boîte aux lettres. L'équipe du Projet doit s'assurer que toutes les plaintes sont bien consignées dans une base de données pour le suivi et le reporting.

Etape 2 : Réception et résolution

Des réceptions de la plainte aux niveaux villageois et communal, une réunion est convoquée dans les 7 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte avec possibilité de descente sur le terrain. Le comité délibère après avoir entendu le plaignant. Ce dernier sera informé et notifié de la décision prise. Pour ce qui concerne le comité institutionnel, dès réception de la plainte, un accusé de réception automatique est fait par l'UCP dans un délai de 24 heures et une réunion est convoquée dans les jours qui suivent l'enregistrement de la plainte.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision alors il pourra saisir le niveau externe au mécanisme.

INTRODUCTION

Au Burkina Faso, les aires protégées sont confrontées à un problème de préservation, de conservation et de sauvegarde des ressources naturelles et une maîtrise de leurs limites physiques et géographiques du fait des multiples pressions à leur périphérie et à l'intérieur, principalement par les activités agricoles et pastorales, le braconnage.

Afin de réduire cette dégradation continue des ressources naturelles et accroître les services écosystémiques qui contribuent à améliorer les moyens de subsistance des populations riveraines, le gouvernement du Burkina Faso, en partenariat avec le PNUD et le FEM, ont développé le Projet de Gestion Intégrée et Durable du Paysage de l'Aire Protégée du Complexe Pô-Nazinga-Sissili (PONASI). C'est un projet intégré et multi acteurs qui a pour objectif global de contribuer à sauvegarder l'habitat essentiel de la faune, la biodiversité et les services écosystémiques dans le complexe de l'aire protégée du complexe PONASI.

La mise en œuvre de ce projet apportera une contribution significative à la sauvegarde de la faune, à la préservation de la biodiversité, à la promotion du tourisme et à une gestion intégrée et durable des écosystèmes terrestres et des agrosystèmes. La réussite des activités de ce projet nécessite une implication de toutes les parties prenantes en particulier les acteurs locaux et les partenaires au développement et une appropriation du projet par les communautés concernées.

I. CLARIFICATION DES CONCEPTS CLES

❖ Abus sexuel

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

❖ Autres parties concernées

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 (*NES 10, CES /Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.2*).

❖ **Bénéficiaires**

Les bénéficiaires d'un projet sont les personnes qui tireront directement profit des activités mises en œuvre dans le cadre du projet. Il s'agit des personnes directement ciblées par les interventions du projet. Les bénéficiaires directs sont les personnes qui participeront directement au projet et bénéficieront ainsi de ses interventions et son impact ; quant aux bénéficiaires indirects, il s'agit de toutes les personnes ou communautés qui vivent dans la zone d'influence du projet (*FAO, préparation et analyse des avant-projets d'investissement*).

❖ **Exploitation sexuelle**

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

❖ **Harcèlement sexuel**

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

❖ **Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)**

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

❖ **Plainte**

Préjudice spécifique rapporté par toute personne ayant été affectée de façon négative par l'action d'une organisation ou qui estime qu'une organisation a échoué à remplir un engagement (*Catholic Relief Services, Guide du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponses 2021, 78 p.*

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du Projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, 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.).

❖ **Survivant (e)/Victime**

Personne ayant subi une violence basée sur le sexe. Les termes « Victime » et « Survivant (e) » sont interchangeables. « Victime » est un terme souvent utilisé dans les domaines juridique et médical.

« Survivant (e) » est le terme généralement plus usité dans les secteurs d'appui psychosocial, car il est plus flexible.

❖ **Violences Basées sur le Genre**

La violence basée sur le genre résulte d'un acte ou d'une pratique exercée en fonction du sexe ou du rôle social d'une personne, entraînant souffrance ou préjudice physique, sexuel, psychologique ou économique. Elle se manifeste par un contrôle et une domination de force, principalement de l'homme sur la femme, dus au rapport de force inégal entre les sexes. La violence basée sur le genre se traduit en plusieurs formes dont : la violence conjugale ; la violence sexuelle ; les pratiques traditionnelles néfastes (mutilations génitales féminines, meurtres liés à la dot, mariages d'enfant...) ; le féminicide ; le harcèlement sexuel, dont les attaques verbales, physiques, psychologiques et sexuelles; la prostitution et le trafic sexuel où les femmes et les filles sont attirées, généralement, par de fausses promesses d'emploi ; la violence sexuelle lors des conflits et après les conflits incluant le viol, l'enlèvement, des grossesses forcées et parfois la réduction en esclavage de populations civiles féminines; les abus à l'encontre des enfants qui peuvent être physiques, sexuels, psychologiques et / ou inclure la privation des ressources et des droits comme l'éducation ou les soins ; les maladies sexuellement transmissibles (MST) et le VIH/SIDA, quand les rapports de force inégaux entre les hommes et les femmes, notamment dans le cadre du

mariage, permettent difficilement aux femmes d'exiger des rapports sexuels protégés, les mettant en danger de contracter ces maladies, ou quand les demandes des femmes pour des rapports protégés peuvent entraîner des violences (*Inter Press Service, 2009, Violences basées sur le genre : un manuel à l'intention des journalistes, page 10*).

❖ **Violences contre les enfants**

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

II. DESCRIPTION DU PROJET PONASI

Lancé officiellement le 28 novembre à Ouagadougou, le Projet PONASI a une durée de six (6) ans, il comprend une vaste zone d'aires protégées qui couvre une superficie d'environ 354 781 ha et constitue le seul ensemble et continuum écologique pour la conservation de la biodiversité d'importance mondiale dans les régions Centre-Est, Centre-Sud et Centre-Ouest du Burkina Faso. Le terme ("PO-NA-SI") combine les noms des trois aires protégées de l'État à savoir le Parc National de Pô / Kaboré-Tambi (PNKT), la Forêt Classée et le Ranch de Gibier de Nazinga, et la Forêt Classée et Zone De Chasse de la Sissili. Le Complexe abrite au moins 39 espèces de mammifères dont plus de dix (10) espèces d'ongulés d'une grande valeur cynégétique et touristique. Dans le PNKT, 122 espèces d'oiseaux ont été identifiées, tandis que le total pour la Forêt Classée et le Ranch de Gibier de Nazinga est de 321 6 espèces, incluant 7 espèces de cigognes et 43 espèces de rapaces. Du point de vue flore, le complexe compte au moins 89 espèces ligneuses réparties en 62 genres et 37 familles.

Ce projet est financé par le Fond pour l'Environnement Mondial (FEM), le Programme des Nations-Unies pour le Développement (PNUD) et le gouvernement du Burkina Faso a plus de trois (3) milliards de Fcfa. Il s'inscrit dans la dynamique d'opérationnalisation du Programme d'Actions National d'Adaptation (PANA), du Plan National d'adaptation (PNA) et la Contribution Déterminée au niveau National (CDN) en valorisant les expériences à la variabilité et aux changements climatiques et en assurant la durabilité des initiatives d'adaptation aux changements climatiques. La mise en œuvre du projet PONASI implique les collectivités

territoriales, les ONG/Associations, les structures du MEEA (DGEF, OFINAP, SP/CNDD, DRE, DREA, DPE, DPEA), les structures du MARAH (DRA, DPA, DRRAH, DPRAH, ...) ainsi que les projets et programmes intervenant dans la zone du PONASI.

Le projet est constitué de cinq (5) composantes à savoir : (i) Composante 1 : Renforcement du cadre pour la gestion intégrée du paysage du PONASI avec un financement durable pour son exploitation, (ii) Composante 2 : Renforcement du système d'aires protégées PONASI, (iii) Composante 3 : Gestion durable des terres et des ressources et diversification des moyens de subsistance, (iv) Composante 4 : Intégration de la dimension de genre et gestion des connaissances et de l'apprentissage et (v) Composante 5 : Coordination et gestion du projet.

III. MECANISME TRADITIONNEL REGLEMENT DES CONFLITS

Dans le contexte africain traditionnel, les chefs traditionnels, les grands prêtres des divinités et le personnel administratif religieux sont mobilisés dans la gestion et la résolution des conflits. La croyance en l'intervention surnaturelle dans les conflits est l'un des moyens de résolution et de transformation des conflits.

Selon Zartman, 2000, p.7, « les pratiques de gestion des conflits sont considérées comme traditionnelles si elles ont été pratiquées pendant une période prolongée et ont évolué au sein des sociétés africaines plutôt que d'être le produit d'une importation externe »

Les mécanismes traditionnels de gestion des conflits se caractérisent comme « les instruments visant à prévenir, modérer ou résoudre les conflits en s'appuyant sur l'intervention d'acteurs socio-politiques qui mobilisent des techniques, des normes et des valeurs considérées comme légitimes car sanctionnées par la référence à l'histoire et aux coutumes »

Tableau 2 : Analyse des forces et faiblesses du mécanisme traditionnel de règlement des conflits

Structure	Forces	Faiblesses	Recommandations
Chefferie traditionnelle de village/quartier	Forts liens directs avec la base (pouvoir spirituel, pouvoir magique etc.) Fortes capacités de conciliation et de réconciliation	Perte d'influence face à la justice moderne ; Capacités limitées de documentation de la gestion des plaintes et de faire respecter les décisions (l'oralité)	Informers et sensibiliser les populations sur l'importance du respect de la gestion locale des plaintes ; Renforcer les capacités des acteurs locaux à la gestion des plaintes (pas de moyens de coercition)

IV. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DES PROJETS ET PROGRAMMES

4.1 Définition et caractéristique d'un MGP

Plusieurs appellations désignent le même mécanisme à savoir : le mécanisme ou le système de résolution des plaintes ou de griefs, le mécanisme de traitement de plaintes, de recours et de médiation, le mécanisme de règlements des litiges et des griefs, mécanisme de gestion des plaintes et requêtes, mécanisme de gestion des recours et des plaintes, etc.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un système qui permet de recevoir, instruire, traiter de manière transparente, équitable et efficace et résoudre les griefs résultants de la mise en œuvre des activités du projet. C'est un instrument qui accorde aux parties prenantes le droit de dénoncer les abus, les insuffisances, les dommages, les violations de droits ou des accords passés et de demander la réparation ou la cessation du fait préjudiciable.

Le MGP 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. Il fournit 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.

C'est donc un dispositif qui consiste à recevoir les plaintes, traiter et répondre aux réclamations des plaignants de manière systématisée dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire aussi bien les plaignants que le Projet. Il permet de s'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.

La mise en place d'un mécanisme de résolution des griefs dans la gestion d'un projet :

- Illustre la volonté du projet de prendre en compte les préoccupations des communautés, contribuant ainsi à renforcer ses relations avec les parties prenantes ;
- Favorise l'identification et la résolution précoces des préoccupations, et par là-même conduit à une meilleure gestion des impacts opérationnels tout en prévenant de possibles préjudices ;
- Rectifie les erreurs non intentionnelles ;

- Réduit la probabilité que les plaintes se transforment en litiges, en contestations, en incidents affectant la sécurité ou des enjeux réglementaires susceptibles de mener à des retards dans le projet ou des interruptions des travaux ;
- Améliore la conformité aux normes internationales et aux attentes externes ;
- Assure la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements de l'accord des dons et des politiques qui y sont prévues ;
- Facilite l'acquisition d'une culture d'apprentissage grâce à laquelle il est possible d'analyser les tendances et les modèles dans une exigence permanente d'amélioration des performances ;
- Crée un environnement confiant, exempt d'abus.

4.2 Finalité du Mécanisme de Gestion des Plaintes

La finalité du Mécanisme de Gestion des Plaintes est de susciter l'adhésion et la participation des communautés et autres parties prenantes à l'atteinte des objectifs du Projet de Gestion Intégrée et Durable du Paysage de l'Aire Protégée du Complexe Pô-Nazinga-Sissili (PONASI).

4.3 Objectifs du Mécanisme de gestion des plaintes

L'objectif général du mécanisme de gestion des plaintes est de traiter de manière équitable, efficace, transparent, et participatif, les plaintes et doléances dans le cadre de l'exécution des activités en vue de faciliter une bonne mise en œuvre.

Les objectifs spécifiques de mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes sont les suivants :

- Mettre en place un cadre institutionnel approprié pour la gestion des plaintes /conflits ;
- Définir les attributions des organes de gestion des plaintes ;
- Décrire le processus de gestion des plaintes et des conflits ;
- Élaborer un mécanisme efficace et participatif de gestion (enregistrement, traitement et résolution) des plaintes qui tienne compte des avis et préoccupations de toutes les parties prenantes et préciser des dispositions claires de fonctionnement et de renforcement de capacités des parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du MGP ;
- Établir un mécanisme pour recevoir et traiter les préoccupations, plaintes en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- Fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de se plaindre et d'éviter les litiges et conflits ;

- Analyser régulièrement les doléances pour évaluer s'il existe des problèmes systémiques dans le projet qui devraient être abordés pour atténuer les mêmes types de problèmes signalés ;
- Favoriser le règlement social et à l'amiable des plaintes et éviter autant que faire se peut le recours à la justice ;
- Minimiser la mauvaise publicité ou les risques de réputation ;
- Assurer la durabilité des interventions du Projet PONASI ;
- Éviter le gaspillage et épargner de l'argent ;
- Mettre en place un système de suivi-évaluation et contrôle du traitement effectif des plaintes.

4.4 Avantages de la mise en place du Mécanisme de Gestion des plaintes

Les avantages d'un mécanisme de gestion des plaintes comprennent :

- ✓ La reconnaissance de la dignité et des droits des bénéficiaires du projet, notamment, leurs droits de pouvoir exprimer librement leurs opinions et préoccupations ;
- ✓ La responsabilisation des organisations partenaires envers les engagements et promesses faites aux communautés et autres parties concernées qu'ils soutiennent ;
- ✓ L'amélioration de l'impact et de l'efficacité du projet. Ceci signifie par exemple l'identification et la gestion rapide de problèmes ou risques ; la protection du personnel en leur mettant à disposition un processus d'enquête et de réponse ; un dispositif d'apprentissage et d'amélioration continu ainsi que la réputation d'être 'une organisation qui prend le temps d'« écouter».
- ✓ Prendre en compte les frustrations des bénéficiaires formulées sous forme de plaintes pertinentes et intégrer les résolutions y afférentes dans la conduite du Projet ;
- ✓ Créer et renforcer la confiance entre les différents acteurs engagés dans le projet (Unité de Gestion du Projet, bénéficiaires, et acteurs intermédiaires) à travers l'information du public sur les activités à réaliser dans le cadre du Projet ;
- ✓ Prévenir la fraude et la corruption ;
- ✓ Promouvoir la transparence, la redevabilité, la probité, l'intégrité et la responsabilité des membres de l'UGP ;
- ✓ Faciliter et encourager l'implication de toutes les différents acteurs (et spécialement les bénéficiaires) dans l'exécution du Projet ;
- ✓ Anticiper, identifier et trouver des solutions aux problèmes avant de les voir empirer et avoir un impact dommageable sur la réalisation des objectifs du Projet.
- ✓ Renforcer le partenariat avec les parties prenantes par la promotion de l'équité et de la transparence dans la gestion environnementale du projet ;

- ✓ Encourager l'expression des plaintes honnêtes pour en tirer des leçons à capitaliser pour les interventions en cours et à venir ;
- ✓ Permettre d'éviter le recours au système judiciaire et de rechercher une solution à l'amiable dans autant de situations que possible, préservant ainsi l'intérêt des plaignants et du Projet et limitant les risques inévitablement associés à une action en justice.

NB : Les incidents VBG sont exclus d'une résolution à l'amiable

4.5 Principes Fondamentaux du MGP

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ou une préoccupation ne le feront que si elles sont certaines que les requêtes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) est souvent redoutée chez les plaignants.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, fiable et opérationnel, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

Tableau n°3 : Principes fondamentaux du MGP

Principes	Mesures d'application	Indicateur
Sécurité	✓ Protéger (si nécessaire) l'anonymat des plaignants ; ✓ Assurer la confidentialité en cas de plainte de nature sensible ; ✓ Limiter le nombre de gens ayant accès aux informations sensibles ;	Pas de représailles suite aux dénonciations
Accessibilité	✓ Diffuser largement le mécanisme auprès des groupes cibles ; ✓ Expliquer clairement les procédures de dépôt des plaintes ; ✓ Diversifier les possibilités de dépôt des plaintes ; ✓ Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès ;	✓ Variété des sources des plaintes ; ✓ Taux des plaintes éligibles
Prévisibilité	✓ Réagir promptement à tous les plaignants ; ✓ Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape ;	✓ Délai moyen de traitement ; ✓ Taux de réponse ;
Impartialité	✓ Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes ✓ Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée	✓ Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
Transparence	✓ Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement	

Le MGP permet de respecter les droits humains, c'est-à-dire éviter de porter atteinte aux droits d'autrui et remédier aux impacts défavorables sur les droits humains que les activités peuvent avoir causés ou favorisés. C'est un exercice de diligence raisonnable d'une bonne gestion de la performance environnementale et sociale du projet pendant toute sa durée de vie.

4.6 Parties prenantes affectées ou défavorisées par le Projet PONASI

Nous observons les parties (personnes physiques et personnes morales) affectées et les parties défavorisées ou vulnérables du fait de leurs conditions de vie.

Au regard des activités envisagées dans le cadre du présent projet, les parties prenantes susceptibles d'être directement affectées par le projet se composent de personnes affectées et de personnes défavorisées. Il s'agit de :

- les personnes ou les collectivités devant subir de pertes de biens ou/et de moyens de subsistance ou sources de revenus, des restrictions d'accès des ressources au moment de la mise en œuvre du projet ;
- des travailleurs directs et de travailleurs indirects des entreprises contractantes et sous contractantes. Les directs sont les employés du projet (techniciens affectés et/ou le personnel recruté) disposant de contrats formels. Les travailleurs indirects sont des agents structures travailleurs partenaires du Projet etc.

Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- Personnes (physiques ou morales) physiquement déplacées ;
- Personnes économiquement déplacées (personnes dont les biens érigés comme hangars et autres structures à usage artisanal ou commercial ou les bâtis sont affectées par le Projet) ;
- Villages voisins du Projet susceptibles d'être affectés positivement par certains bénéfices du Projet et négativement par les impacts environnementaux et sociaux ;
- Populations locales riveraines aux sites des travaux dont le patrimoine culturel pourrait être affecté par le Projet.
- les hommes, femmes et jeunes déplacés internes ;
- les personnes vivant avec un handicap/déficiência ainsi que celles vivant avec des maladies dites chroniques
- les personnes du 3^{ème} âge notamment celles vivant en milieu rural ;
- les personnes en situation de précarité extrême et/ou de difficultés spécifiques (orphelins majeurs, personnes démunies vivants seules, veuves, les personnes sans domicile fixe ou vivant dans la rue, etc.) ;

- les personnes appartenant à des groupes de minorité « défavorisée » tel que les communautés minoritaires en nombre ou avec un mode de vie spécifique (transhumants), les aspects « genre » notamment les femmes et enfants chefs de ménages ;
- les personnes œuvrant dans l’informel ;
- les personnes analphabètes ;
- etc.

4.7 Parties intéressées par le projet

Il s’agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- Les Ministères en charge de l’Environnement et de l’Agriculture ;
- Les acteurs de tous les ministères et agences impliqués dans l’exécution du projet à travers les comités de pilotage à savoir les Ministères en charge de la décentralisation, des Ministères de l’Economie et des Finances etc. ;
- Les collectivités territoriales communales bénéficiaires (Biéha/Sissili ; Sapouy et Guiaro/Ziro ; Toécé et Douougou/Bazèga ; Nobéré/Zoundwéogo ; Pô/Nahouri ; Zabré et Zoaga/Boulgou) ;
- Un représentant des Zones Villageoises d’Intérêt Cynégétique ;
- Les concessionnaires des zones de chasse du PONASI. ;
- L’Unité de Coordination du Projet (UCP) du PONASI ;
- Les agences techniques et des services techniques déconcentrés des ministères ciblés y compris, les agents et personnes ressources des collectivités territoriales ;
- Les autorités coutumières et religieuses, (les chefs traditionnels et les religieux) les ONG/Associations de développement qui vont assurer l’intermédiation sociale, etc. ;
- Les structures contractantes et les sous contractants du projet ;
- Les partenaires techniques et financiers du Projet ;
- Les points focaux des ministères ayant un rôle dans le suivi et de l’orientation du Projet ;
- Les organismes de gestion des forêts classées et autres aires protégées ;
- Les ONG dont l’aire d’intérêt est environnementale et/ou sociale.

V. TYPOLOGIE DES PLAINTES

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du Projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, 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.

Ainsi, les plaintes peuvent concerner tout type d'activités du Projet de Gestion Intégrée et Durable du Paysage de l'Aire Protégée du Complexe Pô-Nazinga-Sissili (PONASI) que ce soit les activités « physiques » comme la mise en place de système agroforestier ou la réhabilitation des pistes ou des activités dites « habilitantes » comme la structuration du milieu ou la planification de l'utilisation des terres, ainsi que les plaintes relatives aux incidents de Violences Basées sur le Genre, y compris l'exploitation et l'abus sexuel, ainsi que le harcèlement sexuel (VBG/EAS/HS). Dans la pratique, les plaintes et conflits venant des populations locales et des intervenants intéressés peuvent apparaître à différentes étapes du Projet : pendant la préparation du projet, au cours de la mise en œuvre du projet, après la clôture du projet.

❖ ***Au cours de la préparation du Projet***

Des plaintes et différends peuvent concerner les aspects suivants :

- le défaut d'implication de communautés locales installées dans la zone du Projet durant la préparation du Projet ;
- un désaccord quant à la sélection des organes de gouvernance ;
- un désaccord concernant les divers types de projets à financer ;
- un désaccord quant au choix d'un site de projet ;
- des conflits d'intérêts concernant des acteurs du Projet.

❖ ***Lors de l'exécution du Projet***

Des plaintes et différends peuvent concerner les aspects suivants :

- la sélection des bénéficiaires des fonds du Projet ;
- un désaccord quant au choix d'un site de Projet ;
- l'affectation de fonds destinés à des volets particuliers du Projet ;
- un retard dans le déblocage de fonds destinés au financement de volets particuliers du Projet ;
- le sentiment de ne pas avoir été traité équitablement durant la réalisation du Projet ;
- l'intervention, considérée comme abusive, de l'UCP dans la gestion de volets particuliers du Projet ;
- les situations de conflit d'intérêts liées à des acteurs du Projet ;
- la gouvernance du Fonds ;
- le manque de communication ;
- la confiscation par les élites (interférence politique) ;
- le défaut de maîtrise des procédures de décaissement de fonds.

❖ *A la clôture du Projet*

Des plaintes et différends peuvent concerner les aspects suivants :

- le non-respect des dispositions contractuelles régissant le financement de volets particuliers du Projet ;
- le non-respect d'une promesse de l'Organisme d'exécution national ;
- le non-respect d'une promesse du Comité directeur national ;
- la gestion d'expériences acquises en liaison avec des volets particuliers du Projet.

La plainte exprime 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 (VBG) 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.

Qui peut déposer une plainte ? Tout individu, groupe d'individus ou structures affectés directement ou indirectement par les activités du projet, sans discrimination quelconque.

VI. D'ORGANISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

6.1 Niveau de Gestion des Plaintes

En vue d'assurer une gestion de proximité des plaintes/réclamations, le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) s'appuiera sur un organigramme à trois (03) niveaux. Chacune des localités d'intervention des activités du Projet PONASI abritera des structures locales de gestion des plaintes hiérarchisées du bas vers le sommet :

Niveau 1 Village : Conseil Villageois de Développement (CVD) ou Comités de veille et de développement (COVED) ;

Niveau 2 Commune : Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) ;

Niveau 3 Coordination : gestion des plaintes.

6.1.1 Niveau Village

Les acteurs impliqués dans la gestion des plaintes au niveau village sont :

- Membres du bureau du Conseils Villageois de Développement (CVD) ou des comités de veille et de développement (COVED) ;
- Personnes-ressources jouant un rôle important dans la chaine de gestion des plaintes au niveau local.

Les personnes-ressources impliquées sont :

- Chef de village ;
- Chef de terre ;
- Membres des Commissions de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV) si elle existe ;
- Leaders religieux ;
- Patriarches ;
- Représentant des organisations de jeunes ;
- Représentant des organisations de femmes, etc.

6.1.2 Niveau Commune

La gestion des plaintes au niveau communal repose sur le Conseil Municipal

Le Comité Communal de Gestion des Plaintes comprendra neuf (09) personnes représentant les différentes catégories de parties prenantes (administration, secteur privé, OSC, coutumiers, religieux). Elle sera structurée comme suit :

- un (1) président ;
- deux (2) rapporteurs (dont au moins une femme) ;
- six (6) membres (dont au moins deux femmes et un jeune).

6.1.3 Niveau de Coordination de Gestion des Plaintes

Au niveau de la Coordination, le troisième niveau de gestion des plaintes est la Coordination de gestion des plaintes. Les acteurs impliqués dans la gestion des plaintes au niveau de la coordination sont :

Les Gouverneurs, le Coordonnateur du Projet PONASI, les représentants des services techniques régionaux et provinciaux des services en charge de l'environnement des représentants des ONG et Associations, des structures du ministère en charge de l'environnement impliquées dans la résolution des plaintes et des spécialistes sauvegarde et Genre du Projet.

6.2 Acteurs et Rôles des organes de Gestion des plaintes du Projet

Tableau No 4 : Rôles des organes de Gestion des Plaintes par niveau de traitement

<u>Structures organisationnelles</u>	<u>Rôles et responsabilités</u>
<u>Niveau Village : CVD/COVED</u>	- recevoir, enregistrer dans les registres disponibles et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; - 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 ; - informer la commission ad hoc communale de gestion des plaintes de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées ; - transférer dans les délais, les plaintes non résolues à la commission ad hoc communale de gestion des plaintes ; - établir les PV ou rapports de session de gestion de plaintes ; - transférer la documentation relative à la gestion des plaintes au niveau communal.

<u>Structures organisationnelles</u>	<u>Rôles et responsabilités</u>
<u>Niveau Commune : Comité communale de gestion des plaintes</u>	- sensibiliser les bénéficiaires et autres parties prenantes sur la prévention des cas de plaintes et ou conflits ; - sensibiliser ces acteurs sur le MGP du projet ; - former les acteurs sur le MGP ; - recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; - procéder à des investigations pour traiter la plainte ; - engager avec le plaignant un dialogue pour une issue à l'amiable de la plainte pour les plaintes non sensibles ; - tenir des sessions en interne sur la gestion des plaintes et/ou réclamations ; - établir les PV ou rapports de rencontres ; - informer l'UGP de l'état des lieux des plaintes et/ou réclamations reçues et enregistrées ; - procéder au suivi de l'application des résolutions prises ; - procéder à l'archivage de la documentation sur la gestion des plaintes.

<u>Structures organisationnelles</u>	<u>Rôles et responsabilités</u>
<u>Niveau Coordination de gestion des plaintes</u>	• suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des Comités communaux de gestion des plaintes ; • veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes et des résolutions ; • veiller à ce que les plaintes liées aux cas d'EAS/HS soient traitées sur la base d'une approche centrée sur les survivant-es • évaluer la nature et le coût des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ; • discuter avec les plaignants les modalités de règlement des indemnisations et liquider les indemnisations si nécessaires ; • documenter et archiver conséquemment le processus de gestion des plaintes ; • 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 ; • apporter tout appui nécessaire pour la bonne mise en œuvre du MGP ; • assurer la visibilité et la communication autour des actions de plaintes.

NB : au cas où le plaignant n'est pas satisfait de ces 3 niveaux de règlement, le recours final est le tribunal.

Le tribunal doit être le dernier recours après plusieurs tentatives de résolutions des 3 niveaux pour rester dans la logique endogène, traditionnelle qui vise à concilier les antagonistes pour garder les liens et l'harmonie du tissu social et communautaire.

En tout, le nombre de membres de ces comités doit être un nombre impair pour faciliter les prises de décisions lors de la délibération.

Ces structures peuvent faire appel à quelques personnes dont les compétences s'avèrent indispensables dans la résolution des plaintes.

VII. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES

7.1. Procédures de gestion des plaintes non sensibles

7.1.1. Canaux de transmission des plaintes/réclamations

Suivant le principe d'accessibilité et des résultats du diagnostic fait sur le terrain, le mode de dépôt des plaintes est diversifié. Ainsi, pour le dépôt des plaintes, une combinaison de différentes approches est utilisée comme suit :

- l'auto saisine des différentes structures de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision, des articles de presse, etc.
- en personne face à face ;
- le courrier formel transmis ;
- le courrier électronique transmis ;
- l'appel téléphonique ou SMS / plaintes verbales : aux numéros de téléphone disponibles ;
- le dépôt au niveau des boîtes à suggestions au niveau des communes d'intervention du projet, des bases-vies des entreprises de travaux ;
- l'enregistrement vocal via le groupe WhatsApp des différentes structures de gestion des plaintes;
- le contact via éventuellement le site internet et la page Facebook du projet ;
- la saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales, associations de défense des droits humains, etc.).

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

7.1.2. Procédures administratives de gestion des plaintes y compris les délais de réponses

Les procédures administratives de gestion des plaintes se déroulent en quatre (4) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution.

7.1.2.1. Réception et enregistrement des réclamations/plaintes (Etape 1)

❖ Le premier niveau d'introduction de la plainte

Le premier niveau d'introduction de la plainte est le CVD ou COVED du village du plaignant où les activités du Projet sont réalisées. La plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du CVD. Aussi, afin de diversifier les points d'entrée des plaintes, les coutumiers et les guides religieux, dans leurs rôles de personnes-ressources, peuvent recevoir des plaintes. La saisine par un tiers (parent, proche, administration, autorités locales, association de défense des droits humains, etc.) est aussi un canal de transmission de la plainte/réclamation. *Toutefois, les plaintes reçues à travers des sources autres que les CVD et celles qui ne sont pas transmises par les personnes-ressources et tiers aux CVD, ne seront pas considérées comme étant partie du Projet.*

Le membre saisi, a l'obligation de porter l'information auprès du président du CVD pour toutes fins utiles. Dès que la plainte est transmise au président CVD, un récépissé doit être délivré au plaignant. A cette étape, le plaignant remplira en trois (03) exemplaires, la fiche de plainte (**cf. annexe**) qui sera mise à sa disposition par le président du CVD. Un exemplaire de la fiche de plainte est destiné aux parties suivantes : le plaignant, le Conseil de collectivité territoriale (Commune) et le CVD. En plus des fiches individuelles d'enregistrement des plaintes, un registre (**cf. annexe**) est ouvert pour l'inscription des plaintes. Ce dernier acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte au premier niveau. Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

La remise de la fiche d'enregistrement de la plainte doit être datée et signée.

❖ **Le second niveau d'introduction de la plainte**

Le second niveau d'introduction de la plainte est la commune du plaignant où les activités du Projet sont réalisées. Au sein de la commune, le Comité communal de gestion des plaintes reçoit les nouvelles plaintes. Elle reçoit également des CVD, les plaintes qui n'ont pas abouti à des résolutions ou bien des résolutions non acceptées par le plaignant. Chaque nouvelle plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du Comité communal. A ce second niveau également, les structures déconcentrées de l'administration, dans leurs rôles de personnes-ressources, peuvent recevoir au compte du Comité Communal de Gestion des plaintes afin de diversifier les points d'entrée des plaintes.

A cette occasion, le plaignant remplira en trois (03) exemplaires, la fiche de plainte qui est mise à sa disposition par le membre saisi. Un exemplaire de la fiche de plainte est destiné aux parties suivantes : le plaignant, le conseil de collectivité territoriale (commune) et la Coordination de Gestion des Plaintes. En plus, de la fiche de plainte, un registre (**cf. annexe 5**) est ouvert au niveau communal pour l'inscription des plaintes. Cet acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte au deuxième niveau. Le plaignant est informé ensuite des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

Le membre saisi, a obligation de porter l'information au président du Comité Communal. Dès que la plainte est transmise au président, un récépissé doit être délivré au plaignant au dépôt de sa plainte.

❖ **Le troisième niveau d'introduction de la plainte**

Le troisième niveau d'introduction de la plainte est la Coordination des Comité de Gestion des plaintes. Au sein de la Coordination, les spécialistes Sauvegardes et Genre reçoivent les nouvelles plaintes. Elle reçoit également les plaintes transférées par la commune, c'est à dire les plaintes traitées et qui n'ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant. Chaque nouvelle plainte à ce stade peut être adressée à tout représentant de la Coordination de gestion des plaintes. A ce troisième niveau également, la Direction de la Gestion des Finances (DGF), la Direction des Ressources Humaines (DRH), l'Inspection Technique des Services (ITS), le SP/CNDD ainsi que les personnes-ressources du Projet, peuvent recevoir des plaintes afin de diversifier les points d'entrée des plaintes. Dès que la plainte est transmise au responsable de la Coordination de gestion des plaintes, un récépissé doit être délivré au plaignant.

A cette occasion, le plaignant remplira en deux (02) exemplaires, la fiche de plainte qui est mise à sa disposition par le représentant saisi. Un exemplaire de la fiche de plainte est destiné aux parties suivantes : plaignant et la Coordination de gestion des plaintes. En plus, de la fiche de plainte, un registre (**cf. annexe**) est ouvert au niveau de la Coordination (spécialistes de l'UGP ...) pour l'inscription des plaintes. Cet acte tient lieu d'enregistrement officiel de la plainte au troisième niveau. Le plaignant est informé des étapes et d'un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

7.1.2.2. Traitement des plaintes/réclamations et délais de réponse (Etape 2)

Pour l'ensemble des structures de gestion des plaintes, il est prévu deux (2) sous-étapes consacrée comme suit :

- (i) **le tri et à la classification de la plainte** : un tri est opéré par la structure organisationnelle (village, commune, coordination « provinciale et régionale ») à l'issue du dépôt de la plainte, en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible), sa validité (liée au projet ou pas) et la procédure d'examen adéquate. Ainsi, ce tri permettra aux membres des différentes structures de gestion des plaintes, de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres de l'équipe du Projet ou de certaines personnes-ressources. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort de la Coordination, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet ;
- (ii) **la vérification** : à ce niveau, seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation du requérant.

➤ **Au niveau du CVD (Niveau Village)**

Le président du CVD ou COVED accuse réception des plaintes reçues. ***Il doit informer le plaignant du délai de résolution de la plainte.*** Il informe le président de la commission ad hoc communale et l'UGP à travers les spécialistes en charge des sauvegardes environnementales & sociales et du spécialiste genre.

A la réception de plainte, en accord avec les autres membres du bureau du CVD, le président fixe une date pour la tenue d'une rencontre du bureau dans un délai de deux (02) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte tout en procédant à son traitement. Ainsi, le bureau dispose au besoin de deux (2) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies selon les cas, afin de pouvoir statuer efficacement sur la plainte.

Passé ce délai (4 jours), en cas de non-résolution ou d'insatisfaction du plaignant, le CVD doit transférer dans un délai d'un (1) jour, la plainte au niveau de la commune pour suite à donner.

➤ **Au niveau de la Commune**

Un membre du Comité Communal de Gestion des Plaintes est désigné comme point focal de la commune. Il accuse réception des plaintes transmises. ***Il doit informer le plaignant du délai de résolution de la plainte.*** Il informe le président du Comité et la Coordination de Gestion des Plaintes à travers les spécialistes en charge des sauvegardes environnementales & sociales et du genre.

En accord avec ces derniers, le président du Comité Communal fixe une date pour la tenue d'une rencontre du comité dans un délai de deux (02) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte et la traiter efficacement. Ainsi, la le Comité Communal dispose de cinq (5) jours supplémentaires (au besoin) à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

A l'issue de sept (07) jours, la commission ad hoc communale doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte. Passé ce délai, la plainte sera systématiquement transférée à la coordination de Gestion des Plaintes pour examen.

Si **la plainte est jugée fondée**, il est engagé un dialogue ou une médiation pour une solution à l'amiable, lorsque c'est une plainte non sensible. Si une résolution est trouvée et acceptée par le (s) plaignant (s) la plainte est clôturée à ce niveau après explication au plaignant.

Si la plainte est jugée fondée et la résolution proposée par la commission ad hoc communale n'est pas acceptée par le plaignant, celle-ci est portée devant la Coordination des Comités de Gestion des Plaintes via les spécialistes en charge des sauvegardes et du genre. Pour ce faire, il transmet au Coordonnateur du Projet, un exemplaire de la fiche d'enregistrement de la plainte et le PV de la session de traitement de la plainte/réclamations dans les 24 h qui suivent.

Si la plainte est jugée non fondée, cela est notifié au plaignant, avec l'information qu'il a la possibilité d'utiliser d'autres voies de recours légaux pour résoudre le problème.

- **Au niveau de la Coordination de gestion des plaintes** Les spécialistes sauvegardes accusent réception des plaintes transmises directement au niveau de la coordination y compris celles provenant des communes et qui n'ont pas abouti à un accord avec le plaignant en informant immédiatement le Coordonnateur de l'UGP et les membres de la Coordination de Gestion des Plaintes. Le Président de la Coordination fixe une date pour la tenue d'une réunion en vue d'examiner les plaintes reçues dans les cinq (05) jours qui suivent. Ainsi, la Coordination de gestion des plaintes dispose de dix (10) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer clairement sur la plainte.

Ainsi, à l'issue de quinze (15) jours à compter de la date de réception de la plainte, la Coordination de gestion des plaintes doit informer le plaignant du délai de la résolution

NB : Quelle que soit l'issue, la Coordination documentera toute la procédure et les résolutions proposées.

7.1.2.3. Règlement et clôture des plaintes (Etape 3)

Ici, il s'agit pour la Cellule de gestion des plaintes, soit de finaliser les résolutions et de documenter si elles ont été acceptées ou pas et mettre en œuvre les mesures prises pour la résolution de la plainte.

Une fois qu'une résolution a été proposée par la Coordination de gestion des plaintes et acceptée par le plaignant, l'étape suivante consistera à la mise en œuvre de la mesure convenue selon les termes de l'accord. Les modalités de règlement doivent faire l'objet d'un accord entre la Coordination de gestion des plaintes avec le plaignant, la commune est associée au suivi de la mise en œuvre de la résolution.

Le dossier de plainte sera considéré comme clos et archivé lorsque le plaignant aura signé un document stipulant que le litige ou la réclamation a été entièrement résolu. Il faut alors documenter la résolution satisfaisante et l'acceptation du plaignant.

7.1.2.4. Préparation des dossiers individuels des plaignants et archivage (Etape 4)

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

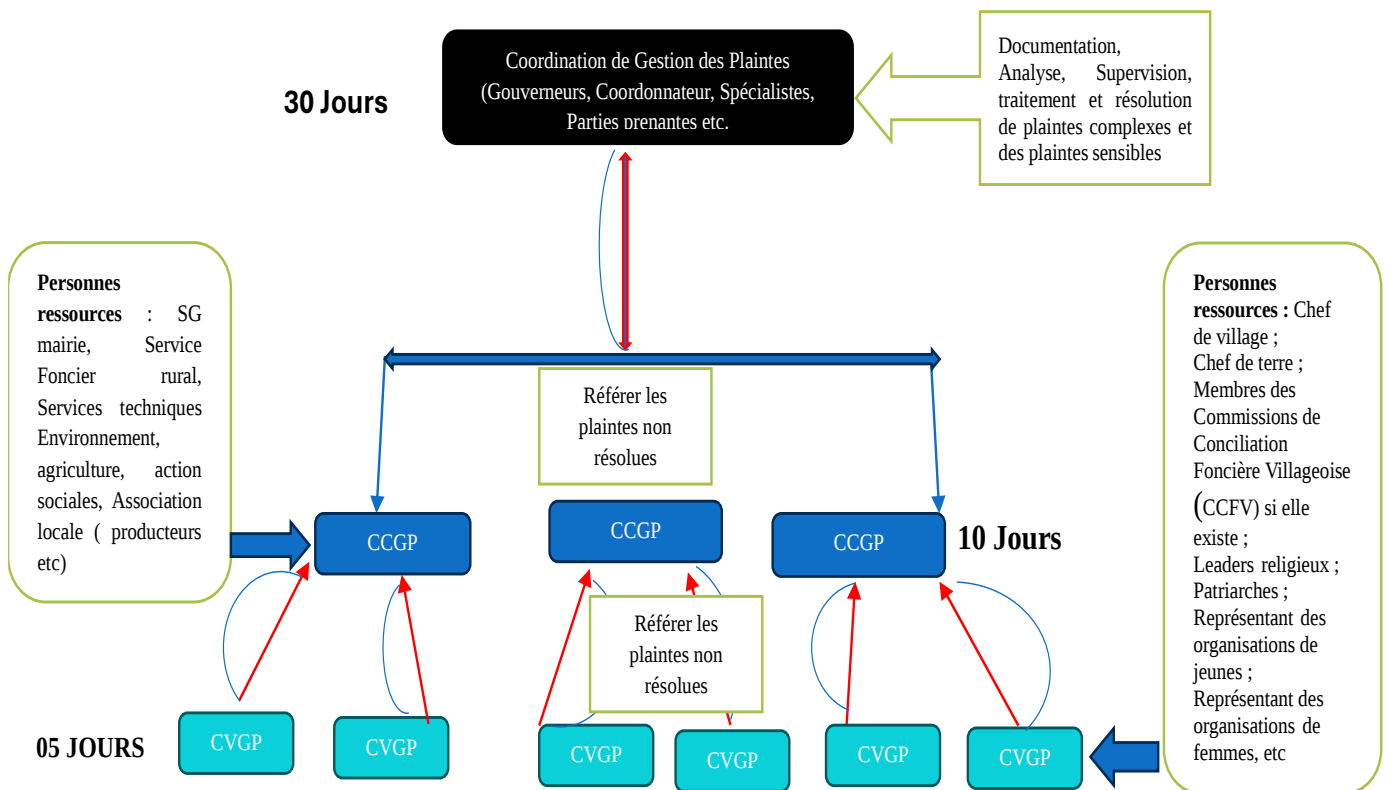
- la fiche d'enregistrement et de résolution de plainte dûment remplie et signée ;
- une copie du PV de résolution stipulant l'acceptation ou la non-acceptation de la résolution par le plaignant.

Comme stipulé plus haut, les dossiers des plaignants seront archivés au quotidien.

S'agissant du dispositif d'archivage des plaintes, le projet met en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système est composé de deux (02) modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donne accès aux informations sur : i) les types de plaintes reçues ii) les dates de réception iii) les résolutions trouvées et iv) les dates de feedback au plaignant sur les résolutions v) les acteurs impliqués dans la résolution vi) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Tout comme les fiches individuelles de compensation, les dossiers individuels des plaignants doivent comporter un numéro d'identification unique. Des rapports de gestion de plaintes sont également élaborés de manière semestrielle par l'UCP. Les dossiers des plaignants sont archivés au niveau du Projet et dans les communes concernées pour toutes fins utiles.

Figure 1 : Processus de traitement des plaintes et recours



7.2. Procédures de gestion des plaintes sensibles

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

Dans un premier temps, une cartographie des structures intervenant dans la prévention et la lutte contre les VBG (notamment l'EAS/HS), présentes dans les zones couvertes par le Projet (ONG/OSC, police, gendarmerie, centres de santé, services de l'action sociale, etc.) est établie.

Sur cette base, un protocole de référencement est élaboré. Il permet d'établir un système pour s'assurer que tout (e)s les survivants (e) s signalant un cas de VBG, puissent être référés-es, avec leur consentement, vers des services de prise en charge de qualité et suivant des procédures sûres et confidentielles.

Dans le cadre de la mise en œuvre du MGP à l'échelle village, des points focaux (deux de préférence, une femme ou fille et un homme ou garçon) sont à désigner. Ils/elles ont pour rôle d'accompagner et d'orienter les survivant (es). Ils/elles participent également à la sensibilisation des populations sur la prévention et l'atténuation des risques de l'exploitation, abus et harcèlement sexuel liés au projet. Le consultant VBG, avec l'appui de l'équipe sauvegardes, se charge d'assurer leur formation. Les canaux d'entrée pour les plaintes EAS/HS sont identifiés comme étant sûrs et accessibles aux femmes et filles.

Les plaintes EAS/HS et VCE (aux niveaux communal et régional) sont à la charge de l'UCP qui met en place un comité restreint à cet effet. Ce comité comprend en plus du spécialiste genre, un représentant de la structure de santé de la localité de la plainte, un représentant du ministère de la promotion de la femme et du genre et un représentant de l'employeur (chez qui travaille l'auteur de la VBG). Le comité joue ainsi d'interface entre le projet et le PNUD.

7.2.1 Principales étapes de gestion et de traitement des plaintes sensibles liées aux actions du Projet PONASI

La procédure de gestion des plaintes de VBG/EAS/HS dans le cadre du Projet fait appel aux principales étapes suivantes :

Etape 1 : réception et enregistrement des plaintes

Un formulaire spécifique sera dédié à l'enregistrement des plaintes de VBG/EAS/HS et ne suivra pas les mêmes procédures que les autres plaintes. Toutes les plaintes de EAS/HS signalées aux points focaux (de sexe féminin /masculin de préférence) identifiés au niveau communautaire seront renvoyées à l'UCP.

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre spécifiquement dédié aux plaintes de VBG/EAS/HS. Les données confidentielles seront sauvegardées par l'UCP. 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.

Pour les cas enregistrés, la survivante de VBG/EAS/HS sera référé vers un prestataire de services compétent qui apportera les réponses nécessaires dans la limite de ses attributions. Avec le consentement éclairé de la survivante et selon son choix, le cas sera transféré à une structure plus spécialisée pour être traité. Pour ce faire, une fiche de liaison est remplie avec les informations nécessaires pour référer le cas à la structure concernée avec le consentement du/de la survivant-e.

En principe, la loi burkinabé (Art. 16 et 17 de 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) fait obligation à toute personne qui a connaissance d'une infraction y compris les cas de violences faites aux femmes et aux filles d'en informer l'autorité judiciaire compétente. La victime doit être informée de cette procédure et de toutes les conséquences y relatives.

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

- boîtes à plaintes au niveau Communal et de l'UCP ;
- téléphone ;
- saisine des points focaux désignés au niveau communautaire ;
- saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales, etc.).

Etape 2 : Tri et classification des plaintes

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte afin de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres de l'équipe du Projet ou de certaines personnes ressources. Il permettra également de savoir si la plainte est du ressort de l'UC, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet. Le (la) spécialiste des questions sociales et genre du Projet et les autres membres de l'UCP concernés, seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leurs avis et suggestions, et un accusé de réception sera envoyé au requérant. Seul le prestataire de services VBG/EAS/HS aura accès à des informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. Seules les informations non identifiables seront partagées avec l'UCP et le PNUD comme le type de cas, le lien de l'auteur présumé par rapport au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Les plaintes de VBG/EAS/HS qui sont des plaintes sensibles seront gérées au niveau local par les services déconcentré et décentralisé ayant les compétences requises en collaboration avec les points focaux VBG. Ces dernières ne peuvent pas être enregistrées avec les autres plaintes au niveau des Comités de gestion des plaintes. En cas de besoin, l'UCP peut faire recours à des personnes ressources pour effectuer les investigations nécessaires au traitement des plaintes.

Etape 3 : Vérification et actions

A cette phase, seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation du requérant.

Le traitement des plaintes de VBG/EAS/HS peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées seront sollicitées. Ces personnes ressources seront identifiées avant le début des activités du projet, de sorte que, d'une part, si des services spécialisés de VBG sont nécessaires, les survivant (e)s puissent être immédiatement référés aux prestataires de services et d'autre part en cas de plainte EAS / HS, le projet sait qui impliquer dans la gestion du cas de VBG/EAS / HS. Des dispositions sont prises pour enregistrer de manière sûre et éthique, documenter les plaintes et traiter correctement les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, de harcèlement sexuel (EAS/HS) et de violences contre les enfants (VCE).

Il est important de noter que l'objectif du processus de vérification des plaintes EAS/HS est d'examiner l'existence ou non d'un lien de l'auteur présumé de l'acte avec le Projet PONASI. 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 décrite notamment dans le code de conduite.

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.

Etape 4 : Règlement judiciaire

Les plaintes liées aux EAS/HS ne pourront faire l'objet de règlement à l'amiable. Le projet privilégie la prise en charge psychosociale, sanitaire et juridique, Mais si le plaignant veut saisir la justice directement c'est de son plein gré et cela se fera toujours avec le consentement éclairé de la/du plaignant/e.

Ainsi, les plaignants doivent être informés de leur liberté d'avoir recours à la justice, et des implications du recours à la voie judiciaire. Toutefois, les dépenses seront à la charge du projet si sa responsabilité est engagée.

Etape 5 : Délai de traitement/Clôture ou extinction de la plainte

Le traitement des plaintes de EAS/HS nécessitera parfois la mobilisation d'autres ressources (compétences externes) et un temps suffisant pour les investigations ; ainsi, l'ONG spécialisée sur les VBG ou le point focal VBG saisie en premier ressort doit immédiatement saisir l'UCP, qui doit tout mettre en œuvre pour que le délai maximum de traitement de ces plaintes n'excède pas les huit (08) semaines à compter de leur date de réception. Au cas où ces délais sont dépassés, le plaignant doit en être informé et un nouveau délai doit être fixé.

Le/la plaignant(e) de cas de VBG/EAS/HS doit être informé(e) par le prestataire de services 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/la plaignant(e), si cela s'avère nécessaire. L'auteur est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e ait été informé(e). Le prestataire de services de VBG continuera à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de celui-ci/celle-ci.

Etape 6 : Suivi et évaluation/Reporting

Conformément au dispositif de suivi-évaluation décliné dans le MGP du projet, l'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données qui sera mise en place par le Projet PONASI pour en faciliter le suivi. De même, un rapport trimestriel sur l'état de traitement des plaintes y compris les plaintes EAS/ES sera produit par l'UCP et sera intégré au rapport contractuel du Projet.

Le rapport trimestriel devra documenter le nombre de plaintes, la typologie des plaintes, le temps de traitement, la résolution si elle a été acceptée ou non, tous détails pertinents. Les rapports de gestion des plaintes détailleront les cas d'incidents de VBG / EAS/HS et de VCE au moyen de mécanismes de rapport spécifiques conformes aux meilleures pratiques en matière de collecte et de communication des informations connexes et en s'engageant avec les principales parties prenantes. Seules les informations non identifiables sur les survivants-es peuvent figurer dans les rapports afin d'assurer l'anonymat, la confidentialité et la sécurité des survivants (es). Dans le cas où la plainte est liée au projet, il est indiqué si le/la survivant-e a reçu des services et la durée de traitement de la plainte en question.

Par ailleurs, des entretiens seront menés auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du plaignant par rapport au traitement et la résolution de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs

nécessaires dans le fonctionnement du MGP. De même, une description sera faite sur les initiatives qui ont été développées par le Projet pour procéder à la mise en conformité des activités concernées ou à la résolution des problèmes ayant causé ces plaintes, et partant, à la prévention de ce type de plaintes.

Un dossier individuel sera créé pour chaque requérant et comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les procès-verbaux issus des sorties de vérification, les états de paiement (si le requérant a obtenu à terme une compensation financière), et toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte.

Les plaintes liées aux VBG, seront conservées au niveau du prestataire de services VBG qui a enregistré la plainte, dans un espace verrouillable pour garantir la confidentialité.

Le Projet 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 individuel du/de la plaignant (e). 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) les résolutions acceptées ou non, iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Tableau no 5 : Plan d'action de gestion des plaintes

N°	Activités	Objectifs	Responsable	Période
1	Pilotage du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	S'appuyer sur le MGP pour faire une bonne gestion du Projet PONASI	Comité National de Pilotage (CNP) Coordonnateur UCP-PONASI Structure locale de gestion des plaintes, Spécialiste Genre.	Durant toutes les phases du projet.
2	Prise en compte du MGP dans les documents de projet et dans la mise en œuvre des activités	Intégrer le système de MGP dans les documents du Projet PONASI.	UCP, Opérateurs/Structures partenaires, PNUD.	Début de préparation des documents.
4	Constitution et mise en place des structures ou cellules de gestion des plaintes	Structures de gestion des plaintes installées, disponible, engagée dans tous les villages concernés par le projet PONASI.	Spécialiste Genre, Sauvegardes, Coordonnateur PONASI.	Début de préparation des projets.
5	Activités de lancement des structures du MGP	Constituer et mettre en place les différentes structures de gestion des plaintes à tous les niveaux (Villageois, communal, national).	Collectivités, Coordonnateur du Projet PONASI ; UCP, PNUD, Opérateurs/Structures partenaires.	Début des projets.
6	Sensibilisation des communautés et parties prenantes sur le MGP, prévention des Plaintes	Faire connaître l'existence et le fonctionnement des MGP ; Parvenir à informer et à habituer les communautés à l'usage du système de MGP pour régler leurs griefs et réclamations.	UCP, Opérateurs/structures partenaires, PNUD.	Durant toutes les phases du projet

7	Renforcement de capacité des structures de gestion des plaintes	Rendre performants les membres de structures compétents, engagés et Disponibles S'assurer de la qualité des traitements des plaintes	Coordonnateur de l'UCP_PONASI	Activité continue
8	Diffusion du MGP Émissions radios	S'assurer que les parties prenantes sont informées et peuvent faire valoir leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre	Communication	Activité continue
9	Dotation des structures de fournitures et registres pour le traitement des plaintes	Fournir les moyens de travail aux structures de gestion des plaintes ; Assurer l'enregistrement et l'archivage des traitements des plaintes ; Assurer la rédaction des rapports.	Structures de gestion des plaintes / Sauvegards	Durant toutes les phases du projet
10	Réception des plaintes	Faciliter l'accès des communautés au système de MGP ; Créer plusieurs lieux de dépôt et de Réception de plaintes	UCP, Opérateurs /structures partenaires, PNUD, Comité de développement de village (CVD), Autorités locales, chefferie traditionnelle	Durant toutes les phases du projet

11	Traitement des plaintes	Rendre les structures de gestion des plaintes fonctionnelles à tous les niveaux	Structure locale de gestion des plaintes (CVD ou COVED, CCGP) Autorités locales, chefferie traditionnelle.	Durant toutes les phases du projet
12	Traitement des recours	Saisir les structures hiérarchiquement supérieures pour solliciter le traitement des plaintes	Ministères de l'environnement, UCP-Projet PONASI, Autorités locales, CVD, CCGP,	Durant toutes les phases du projet
13	Communications téléphoniques	Réceptionner et assurer les échanges communicationnels	Structures de gestion des plaintes / Spécialiste Genre, Coordonnateur Projet PONASI	Durant toutes les phases du projet
14	Confection de boîtes à suggestion	Boîtes à suggestions installées	Structures de gestion des plaintes / Spécialistes Genre et Sauvegardes	Activité continue
15	Mission de supervision, de suivi et évaluation du MGP	Suivi et évaluation	Spécialistes Genre, sauvegardes, communication et Coordonnateur Projet PONASI	Activité continue
16	Evaluation des structures de gestion des plaintes	Evaluer la performance des structures de gestion des plaintes	Spécialiste Genre, Coordonnateur Projet PONASI / Spécialiste Sauvegarde	Activité continue

Tableau no 6 : Budget estimatif

N°	Activités	Coût total (\$)
1.	Finalisation MGP	
	Prise en compte du MGP dans les documents de préparation des projets PONASI	PM
	Production d'affiches, de dépliants et de posters	
	Constitution et mise en place des structures de gestion des plaintes du Projet	
2.	Mise en œuvre du MGP	
	Mise en place des structures de gestion des plaintes (SGP)	
	Activités de lancement des structures de gestion des plaintes	
	Information, sensibilisation et communication de masse	
	Renforcement des capacités des structures de gestion des plaintes	
	Coûts des sessions des comités et autres activités liées au EAS/HS et VBG	
3.	Fonctionnement des structures de gestion des plaintes	
	Diffusion des MGP	
	Dotation des structures de gestion des plaintes de fournitures	
	Réception et traitement des plaintes	PM
	Traitement de recours	PM
4.	Actions de communication	
	Communications téléphoniques	
	Radio, communiqué, brochures et autres	
	Confection de boîtes à suggestion	
5.	Suivi -évaluation	
	Evaluation des performances des structures de gestion des plaintes	
	Coûts pour les plaintes EAS/HS	
	Total	

CONCLUSION

Le mécanisme de Gestion des plaintes est une exigence des partenaires techniques et Financiers, sa mise en œuvre soutiendra la mise en œuvre et la durabilité du projet en permettant aux personnes affectées par le projet et aux autres parties prenantes d'accéder au projet de manière accessible et inclusive.

Les structures ou organismes désignés pour la gestion des plaintes sont responsables de l'enregistrement et du traitement des plaintes. Si nécessaire, d'autres parties prenantes peuvent être impliquées, en particulier pour l'enquête et la résolution des plaintes sensibles. Pour les plaintes qui n'impliquent pas d'investigations supplémentaires, le délai de traitement des plaintes est inférieur ou égal à dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte. Pour les plaintes de nature sensible (corruption, fraude, cas de violence sexiste, etc.), le traitement dépendra de la complexité des enquêtes requises et le délai ne dépassera pas un mois civil.

ANNEXES

Fiche d'enregistrement des plaintes

N° de la plainte :	
Date d'établissement :	
Nom et prénom de l'auteur de la plainte :	
Adresse (N° Tél, E-mail) :	
Lieu de résidence du plaignant :	
Composante du projet et objet de la plainte :	
Nom de la commune bénéficiaire du projet :	
Localisation de la plainte :	
Catégorie de la plainte :	- Demande de renseignements ou de précisions - Hors du cadre du projet - Sélection/exclusion d'une personne ou communauté - Allégations de corruption, détournement de fonds, ou de biais dans les marchés publics. - Problèmes environnementaux et sociaux - Autre déviation des procédures ou comportement incorrect du personnel
Description complète de la plainte :	
Nom de l'accusé da la plainte :	
Traitement de la plainte :	
Observations :	
Plaignant a-t-il reçu un accusé de réception de sa plainte ?	Oui Non Si oui à quelle date et heure ?
Plainte reçue par (nom, signature, date) :	

Formulaire d'enregistrement de plaintes verbales ; ce formulaire peut être utilisé par un chargé de projet pour recueillir des plaintes faites verbalement par des parties prenantes, des communautés lors de visites sur le terrain.

Partie 1 : à remplir avec le plaignant	
Date : Date à laquelle la plainte a été faite	
Détails personnels : Nom et coordonnées du plaignant Age – adulte ou enfant Sexe – masculin ou féminin	
Détails du projet : Nom / numéro de référence du projet ou du programme	
Nature de la plainte : Court résumé de la plainte	
Détails de la plainte : Description détaillée de la plainte faite par le plaignant	
Personne n'ayant reçu la plainte : Nom et coordonnées	
Partie 2 : réservé à l'administration / mesures prises le cas échéant	
Résultats faisant suite à une plainte : Résumé des mesures prises et résultats	
Commentaires supplémentaires : Par exemple le contrôle de mesures prises pour changer la politique et procédures employées, le cas échéant.	

Fiche du PV des gestions des plaintes au niveau local

Date : _____

Chefferie traditionnelle de.....

Mairie de Préfecture de

Dossier N°.....

PLAINTES

Nom du plaignant : _____

Adresse : _____

Quartier : _____

Nature du bien affectée : _____

DESCRIPTION DE LA PLAINTES :

.....
.....

A, le.....

_____ Signature du plaignant

OBSERVATIONS DE LA CHEFFERIE :

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

A, le.....

(Signature du Chef de quartier ou du Maire)

RÉPONSE DU PLAIGNANT :

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

A, le.....

_____ Signature du plaignant

RESOLUTION

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

A, le.....

(Signature du Chef de quartier ou du Maire)

(Signature du plaignant)

Registre des réclamations excluant des plaintes relatives aux VBG/EAS / HS

N° du dossier	Date de réception de la plainte	Nom de la personne recevant la plainte	Où / comment la plainte a été reçue	Nom et contact du plaignant (si connus)	Contenu de la réclamation (inclure toutes les plaintes, suggestions, demandes de renseignements)	La réception de la plainte a-t-elle été confirmée au plaignant ? (O / N - si oui, indiquez la date, la méthode de communication et par qui)	Date de décision prévue	Résultat de la décision (inclure les noms des participants et la date de la décision)	La décision a-t-elle été communiquée au plaignant ? O / N Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication	Le plaignant était-il satisfait de la décision ? O / N Énoncez la décision. Si non, expliquez pourquoi et si vous le savez, poursuivra-t-il la procédure d'appel.	Une action de suivi (par qui, à quelle date) ?

Fiche de réponse à la plainte

N° de plainte :	
Structure ou personne concernée par la plainte :	
Date de réception de la plainte par la structure concernée :	
Informations permettant de mieux comprendre la plainte	
Action(s) nécessaires pour résoudre la plainte ?	Pas d'action nécessaire Action(s) nécessaire
Détail sur les actions proposées (Donner une explication si aucune action n'est proposée)	
Signature du représentant de la structure ou de la personne :	
Nom : Titre : Tel : Date de signature :	

Tableau de synthèse trimestriel du traitement des plaintes

Nom de la commune : Nom du point focal : Trimestre :	
Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées par trimestre (explications) :	
Nombre de plaintes non-traitées par trimestre (explications) :	

Modèle de compte-rendu de réunion

Date :

Lieu :

Participants :

Autres participants : (nom, prénom, fonction)

Nombre total :

Objectifs de la réunion et ordre du jour :

Ponts et questions soulevés par le Projet :

Ponts et questions soulevés par les participants :

Actions à prévoir suite à la réunion :

Etabli par

Date :

Signature

Modèle de fiche de plainte

Date :

Etabli par :

Plaignant

Nom et prénom (s) :

Localité de résidence :

N° de ménage :

Motif de la plainte (description détaillée de la version présentée par le plaignant) :

Suivi de la plainte (description détaillée de la version présentée par le plaignant)

Etabli par :

Date :

FORMULAIRE DE VERIFICATION DES PLAINTES LIEES AUX VBG ET EAS/HS

Introduction

Ce formulaire doit guider le processus de vérification par la structure/le comité de vérification. La structure de vérification se présentera sous la forme d'un comité, composé de cinq membres, recrutés. Si le survivant le permet, un représentant d'un prestataire de services doit participer au comité de vérification afin de défendre les intérêts du survivant et de s'assurer que les principes de soins aux survivants sont respectés tout au long du processus.

Le comité de vérification est chargé d'examiner les informations disponibles sur la demande d'ASE/de SEP en question, la nature de la demande et s'il existe un lien avec le projet. Le comité fera également ses recommandations à l'employeur ou au responsable de l'auteur présumé de la réclamation quant aux sanctions disciplinaires appropriées.

Il convient de noter que l'objectif du processus de vérification est uniquement d'examiner s'il existe un lien entre le projet et l'incident SEA/SH signalé et d'assurer la responsabilité en recommandant des mesures disciplinaires appropriées. Le processus de vérification n'établit ni l'innocence ni la culpabilité de l'auteur présumé, car seul le système judiciaire a cette capacité et cette responsabilité. De plus, toutes les décisions finales concernant les mesures disciplinaires reviendront uniquement à l'employeur ou au responsable de l'auteur présumé ; le comité de vérification ne peut faire que ses recommandations.

Section A :

La victime a-t-elle donné son consentement éclairé pour accéder à la procédure de règlement des griefs ?

Oui ☐ Non ☐

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans son intégralité.

SI NON, veuillez demander le consentement du survivant uniquement pour partager de manière anonyme 1) le code du survivant, 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 survivant.

Expliquez que ces informations ne seront utilisées par le projet que dans le but de recueillir des informations sur les risques créés par le projet pour la sécurité et le bien-être des femmes et des filles dans leurs communautés et de prendre des mesures pour atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité de la victime, le lieu spécifique, etc. ne sera partagée en dehors du prestataire.

La survivante a-t-elle donné son consentement éclairé au partage des informations susmentionnées ?

Oui Yes ☐ Non ☐

Si OUI, veuillez remplir ci-dessous uniquement la section B.2 ; B.2 ; B.3 Si NON, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire.

Section B :

INFORMATIONS RELATIVES AU PLAIGNANT/SURVIVANT DE VIBG

Code du survivant : ☐

Âge et sexe de la victime de violence liée au sexe : ☐

Fille (<18) ☐ Femme (>=18) ☐ Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

INFORMATIONS RELATIVES AUX ALLEGATIONS DE VBG/EAS/SH :

Heure, zone et date de l'incident rapporté par le survivant :

Type de VBG (classification GBVIMS) :

Viol

☐

Agression sexuelle

☐

**Si pertinent, veuillez préciser :
sexuels**

☐ **Exploitation et abus**

Harcèlement sexuel ☐ **Agressions physiques** ☐

Violence émotionnelle et psychologique

☐

Mariage force

☐

Déni de ressources et d'opportunités

☐

La victime a-t-elle bénéficié de services ?

☐ **Oui** ☐ **Non**

Si oui, veuillez préciser :

Médical

☐

Psychosocial ☐ **Juridique** ☐

Sécurité/protection.

☐

Autre, veuillez préciser :

3. INFORMATIONS CONCERNANT LE LIEN AVEC LE PROJET :

Cette session vise à déterminer si l'incident est lié au projet et si l'auteur présumé est engagé ou associé au projet.

L'auteur présumé est-il lié au projet ? Oui

☐

Non

☐

Ne sait pas

☐

Nom de l'auteur présumé (s'il est connu) : Rôle de l'auteur présumé (si connu) :

Agriculteur

☐

Enseignant

☐

Personnel d'une ONG

Parent

☐

Police

☐

Soldat

☐

Agent de sécurité

☐

Chef religieux/Communautaire

☐

**Tout autre individu associé au
projet**

☐

Non connu

☐

La crédibilité de l'incident a-t-elle été confirmée après vérification ? Oui ☐ **Non**

☐ **Vérification en cours** ☐ **Date de fin du processus de vérification :**

Décision prise :

☐ **Aucune action/sanction**

☐ **Avertissement**

informel

☐ **Avertissement formel**

☐

Formation supplémentaire

☐

Perte de salaire

☐

Suspension de l'emploi

☐

Mise à pied avec préavis ☐
Mise à pied sans préavis ☐
Signalement à la police si nécessaire ☐
Amendes ☐

Autres actions Veuillez préciser :

Date de la notification à l'employeur/à l'entreprise de l'auteur de la violence :

Date de notification à la victime de la violence liée au sexe :

Notification de la mise en œuvre des décisions/sanctions : oui ☐ non ☐

Notification à l'UCP de l'UIP Oui ☐ Non ☐

Notification à la Banque Mondiale (la structure de vérification ne doit partager que la nature du cas, l'âge et le sexe de la plaignante -si elle est connue-, s'il y a un lien avec le projet, et si la survivante a été orientée vers des services).

oui ☐ Non ☐

Notez ci-dessous toute communication de suivi avec le survivant :

Par exemple : Quand/si une vérification a commencé, ou si l'allégation a été déterminée comme n'ayant pas une base suffisante pour continuer. Cela peut également inclure les préoccupations soulevées par la victime au cours du processus de vérification.

Nom et prénom du représentant et signature

Code de conduite pour la mise en œuvre des normes EAS/HS et prévenant la violence basée sur le genre (VBG), l'exploitation et les abus sexuels et le harcèlement sexuel (EAS/HS et la violence contre les enfants (VCE)

MISE EN ŒUVRE DES NORMES ESHS ET OHS PRÉVENTION DE LA VIOLENCE FONDÉE SUR LE GENRE, DE L'EXPLOITATION ET DES ABUS SEXUELS, DU HARCÈLEMENT SEXUEL ET DE LA VIOLENCE À L'ENCONTRE DES ENFANTS

Code de conduite individuel

Je soussigné(e), _____, reconnais qu'il est important d'adhérer aux normes environnementales, sociales et de sécurité (ESHS), de respecter les exigences du projet en matière de santé et de sécurité au travail (SST) et de prévenir l'exploitation et les abus sexuels (EAS), le harcèlement sexuel (HS) et la violence contre les enfants (VCE).

L'entreprise considère que le non-respect des normes ESHS et OHS, ou la commission d'actes d'EAS/HS ou de VCE EAS/HS - que ce soit sur le chantier, aux alentours du chantier, dans les camps de travailleurs ou dans les communautés environnantes - constituent des actes de faute grave et sont donc des motifs de sanctions, de pénalités ou de licenciement potentiel. Des poursuites par la police à l'encontre de ceux qui commettent des EAS/HS ou des VCE peuvent être engagées le cas échéant, et uniquement avec le consentement éclairé du survivant ou, dans le cas d'un mineur, avec le consentement approprié du soignant.

Je conviens que, dans le cadre de mon travail, je m'engage à

Assister et participer activement aux cours de formation relatifs à l'ESHS, la SST, le VIH/SIDA, l'EAS/la SH et les ACC, à la demande de mon employeur.

Je porterai toujours mon équipement de protection individuelle (EPI) lorsque je serai sur le site de travail ou que je participerai à des activités liées au projet.

Prendre toutes les mesures pratiques pour mettre en œuvre le plan de gestion environnementale et sociale de l'entrepreneur (CESMP).

Mettre en œuvre le plan de gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Adhérer à une politique de zéro alcool pendant les activités de travail, et s'abstenir d'utiliser des stupéfiants ou d'autres substances qui peuvent toujours altérer les facultés.

Consentir à la vérification des antécédents de la police.

Traiter les femmes, les enfants (personnes de moins de 18 ans) et les hommes avec respect, sans distinction de race, de couleur, de langue, de religion, d'opinion politique ou autre, d'origine nationale, ethnique ou sociale, de fortune, de handicap, de naissance ou de nationalité, d'orientation sexuelle, d'identité de genre ou autre.

Ne pas utiliser un langage ou un comportement envers les femmes, les enfants ou les hommes qui soit inapproprié, harcelant, abusif, sexuellement provocateur, dégradant ou culturellement inapproprié.

Ne pas s'engager dans l'exploitation sexuelle, qui est définie comme tout abus réel ou tenté d'une position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de tirer un profit monétaire, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.

Ne pas s'engager dans un abus sexuel, qui est défini comme une intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives.

Ne pas se livrer au harcèlement sexuel, qui se définit comme toute avance sexuelle importune, toute demande de faveur sexuelle, tout comportement ou geste verbal ou physique de nature sexuelle, ou tout autre comportement de nature sexuelle dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'il soit perçu comme offensant ou humiliant pour autrui, lorsque ce comportement interfère avec le travail, devient une condition d'emploi ou crée un environnement de travail intimidant, hostile ou offensant.

Ne pas participer à des contacts ou à des activités sexuelles avec des enfants - y compris le toilettage ou les contacts par le biais de médias numériques. Une croyance erronée concernant l'âge d'un enfant ne constitue pas une défense. Le consentement de l'enfant n'est pas non plus une défense ou une excuse.

Je n'aurai pas d'interactions sexuelles avec les membres des communautés environnantes. Cela inclut les relations impliquant la rétention ou la promesse d'un avantage (monétaire ou non monétaire) à des membres de la communauté en échange de rapports sexuels - une telle activité sexuelle est considérée comme "non consensuelle" dans le cadre de ce Code.

Envisagez de signaler, par l'intermédiaire du GM ou à mon responsable, toute ASE/HS ou ACC suspectée ou réelle de la part d'un collègue de travail, qu'il soit employé par mon entreprise ou non, ou toute violation du présent Code de conduite.

- En ce qui concerne les enfants :

Dans la mesure du possible, veillez à ce qu'un autre adulte soit présent lorsque vous travaillez à proximité d'enfants.

Ne pas inviter d'enfants non accompagnés n'ayant aucun lien avec ma famille à mon domicile, à moins qu'ils ne courent un risque immédiat de blessure ou qu'ils ne soient en danger physique.

Ne pas utiliser d'ordinateurs, de téléphones portables, de caméras vidéo et numériques ou tout autre support pour exploiter ou harceler des enfants ou pour accéder à la pornographie infantile (voir également "Utilisation d'images d'enfants à des fins professionnelles" ci-dessous).

S'abstenir de punir physiquement ou de discipliner les enfants.

S'abstenir d'embaucher des enfants pour des travaux domestiques ou autres en dessous de l'âge minimum de 14 ans, à moins que la législation nationale ne spécifie un âge plus élevé, ou qui les exposent à un risque important de blessure.

Se conformer à toute la législation locale pertinente, y compris les lois du travail relatives au travail des enfants et les politiques de sauvegarde de la Banque mondiale sur le travail des enfants et l'âge minimum.

Prendre les précautions nécessaires lorsque vous photographiez ou filmez des enfants (voir l'annexe 2 pour plus de détails).

- Utilisation d'images d'enfants à des fins professionnelles

Lorsque je photographie ou filme un enfant à des fins professionnelles, je dois :

Avant de photographier ou de filmer un enfant, évaluer et m'efforcer de respecter les traditions ou restrictions locales en matière de reproduction d'images personnelles.

Avant de photographier ou de filmer un enfant, obtenir le consentement éclairé de l'enfant et d'un parent ou tuteur de l'enfant. Dans ce cadre, je dois expliquer comment la photographie ou le film sera utilisé.

S'assurer que les photographies, les films, les vidéos et les DVD présentent les enfants d'une manière digne et respectueuse et non d'une manière vulnérable ou soumise. Les enfants doivent être correctement vêtus et ne doivent pas prendre des poses qui pourraient être considérées comme sexuellement suggestives.

S'assurer que les images sont des représentations honnêtes du contexte et des faits.

S'assurer que les étiquettes des fichiers ne révèlent pas d'informations permettant d'identifier l'enfant lors de l'envoi d'images par voie électronique.

- Sanctions

Je comprends que si j'enfreins le présent Code de conduite individuel, mon employeur prendra des mesures disciplinaires qui pourraient inclure :

Un avertissement informel.

Un avertissement formel.

Formation supplémentaire (renforcement du dialogue et formation à la sensibilisation).

Perte d'une semaine de salaire au maximum.

Suspension de l'emploi (sans paiement du salaire), pour une période minimale d'un mois et maximale de six mois.

La résiliation du contrat de travail.

Signalement à la police si cela est justifié.

Amendes (impliquant des crimes et des violations graves des droits de l'homme).

Suspension pendant la durée de l'enquête (pour disposer de preuves claires contre l'auteur présumé).

Mécanisme de signalement :

Si je vois et/ou suis témoin d'un cas de mauvaise conduite de la part d'un EAS/HS tel que décrit dans ce Code de conduite, ou si je suis victime de comportements interdits, je peux appeler le numéro gratuit, 1212) ou contacter n'importe quel point focal EAS/HS parmi les prestataires de services, la structure à base communautaire, les points focaux à base communautaire ou les Moniteurs EAS/HS régionaux listés en Annexe. Je peux toujours contacter le spécialiste de la sauvegarde sociale pour obtenir des conseils et des informations.

Je comprends qu'il est de ma responsabilité de veiller au respect des normes environnementales, sociales, de santé et de sécurité. J'adhérerai au plan de gestion de la santé et de la sécurité au travail. J'éviterai toute action ou tout comportement qui pourrait être interprété comme un EAS/HS ou un VCE. Toute action de ce type constituera une violation du présent code de conduite individuel. Je reconnais par la présente avoir lu le Code de conduite individuel ci-dessus, j'accepte de me conformer aux normes qu'il contient et je comprends mes rôles et responsabilités pour prévenir et répondre aux problèmes d'ESHS, d'OHS, de EAS/HS et de VCE. Je comprends que toute action incompatible avec le présent Code de conduite individuel ou tout manquement à l'action prescrite par le présent Code de conduite individuel peut donner lieu à une action disciplinaire et peut affecter mon emploi en cours.

Signature : _____

Nom en caractères d'imprimerie : _____

Titre : _____

Date : _____

Nom du témoin : _____

Signature : _____

Adresse : _____

Date : _____

PROTOCOLE DE REPONSE POUR LES PLAINTES LIEES AUX VBG ET L'EAS/HS

Cette annexe présente les procédures opérationnelles standard à suivre pour l'orientation des services lorsqu'une plainte liée à l'EAS/HS la santé sexuelle et reproductive est reçue par le mécanisme de règlement des griefs du projet. Ce protocole doit être adapté à chaque zone d'intervention du projet, selon les besoins, afin d'intégrer les informations sur les prestataires de services locaux pertinents et disponibles.

A. Objectifs du protocole

Ce protocole décrit les procédures à suivre lorsqu'un cas de VBG/VIH/SH est signalé et identifie les principaux acteurs d'intervention qui fournissent un soutien aux survivants, normalement des services de santé, psychosociaux (qui peuvent inclure la réinsertion sociale) et juridiques. Ce protocole décrit également les rôles, les responsabilités et les principes directeurs concernant la réponse à la VBG/VIH/SIDA et la prise en charge des survivants.

B. Termes et concepts clés

Agresseur : La personne, le groupe ou l'institution qui inflige directement, ou soutient par tout autre moyen, la violence ou les abus infligés à une autre personne contre sa volonté.

Consentement : Le consentement doit être éclairé, basé sur une appréciation claire et une compréhension des faits, des implications et des conséquences futures d'une action. Pour donner son consentement, la personne concernée doit disposer de tous les faits pertinents au moment où le consentement est donné et être capable d'évaluer et de comprendre les conséquences d'une action. La personne doit également connaître et avoir le pouvoir d'exercer son droit de refuser de s'engager dans une action et/ou de ne pas être contrainte (c'est-à-dire par des considérations financières, la force ou des menaces). Dans certains cas, le consentement peut ne pas être possible en raison de déficiences cognitives et/ou de handicaps physiques, sensoriels ou de développement.

Les enfants sont considérés comme incapables de donner leur consentement parce qu'ils n'ont pas la capacité et/ou l'expérience pour anticiper les implications d'une action, et ils peuvent ne pas comprendre ou ne pas être habilités à exercer leur droit de refus. La Banque mondiale considère les enfants comme toute personne âgée de moins de 18 ans - même si la législation nationale peut prévoir un âge inférieur - et, en tant que telle, incapable de donner un consentement libre et volontaire. Une croyance erronée concernant l'âge de l'enfant et le consentement de l'enfant ne constituent pas une défense dans le cadre de l'ESE des enfants. L'activité sexuelle avec des personnes âgées de moins de 18 ans est donc considérée comme un abus sexuel sur enfant, sauf en cas de mariage préexistant.

Violence basée sur le genre (VBG) : Terme générique désignant tout acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne et fondé sur les différences socialement attribuées (c'est-à-dire le genre) entre les hommes et les femmes. Il s'agit d'actes qui infligent des dommages ou des souffrances physiques, sexuels ou mentaux, de menaces de tels actes, de coercition et d'autres privations de liberté. Ces actes peuvent se produire en public ou en privé.

Exploitation sexuelle : Tout abus réel ou tenté d'abuser d'une position de vulnérabilité, d'un pouvoir différentiel ou de la confiance à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de tirer un profit monétaire, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.

Abus sexuel : L'intrusion physique réelle ou la menace d'intrusion de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives.

Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune, toute demande de faveur sexuelle, tout comportement ou geste verbal ou physique de nature sexuelle, ou tout autre comportement de nature sexuelle dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il soit perçu comme offensant ou humiliant pour autrui, lorsque ce comportement interfère avec le travail, devient une condition d'emploi ou crée un environnement de travail intimidant, hostile ou offensant.

Survivant ou victime : Une personne qui a été victime d'un incident de VBG, y compris de SEA/SH. Les termes "victime" et "survivant" sont utilisés de manière interchangeable. Le terme "victime" est le plus souvent utilisé dans les domaines médical et juridique, et le terme "survivant" est plus souvent utilisé dans le domaine du soutien psychosocial pour désigner la résilience individuelle interne.

Approche centrée sur la victime : L'approche centrée sur le survivant repose sur un ensemble de principes et de compétences destinés à guider les professionnels - quel que soit leur rôle - dans leur engagement auprès des survivants (principalement des femmes et des filles, mais aussi des hommes et des garçons) qui ont subi des violences ou des abus sexuels ou autres. L'approche centrée sur le survivant vise à créer un environnement de soutien dans lequel les intérêts du survivant sont respectés et prioritaires, et dans lequel la victime est traitée avec dignité et respect. Cette approche contribue à promouvoir le rétablissement de la survivante et sa capacité à identifier et à exprimer ses besoins et ses souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur les interventions possibles.

C. Classifications du SGIVBS

Le Système de gestion de l'information sur la violence liée au sexe (GBVIMS) propose six classifications principales et systématiques de la violence liée au sexe, énumérées ci-dessous. Les formulaires d'accueil peuvent utiliser ces classifications pour identifier un type particulier d'incident de VBG. Les cas d'EAS et de HS, hormis le viol, sont classés dans la catégorie des agressions sexuelles.

Viol : pénétration non consensuelle (même légère) du vagin, de l'anus ou de la bouche avec un pénis ou une autre partie du corps. Comprend également la pénétration du vagin ou de l'anus avec un objet.

Agression sexuelle : toute forme de contact sexuel non consensuel qui n'entraîne ou n'inclut pas de pénétration. Les exemples incluent les tentatives de viol, ainsi que les baisers, caresses ou attouchements non désirés des organes génitaux et des fesses. La mutilation génitale féminine/excision (MGF/E) est un acte de violence qui affecte les organes sexuels et, en tant que tel, doit être classé comme une agression sexuelle. Ce type d'incident ne comprend pas le viol, c'est-à-dire lorsqu'il y a eu pénétration.

Agression physique : un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Il peut s'agir, par exemple, de frapper, de gifler, d'étouffer, de couper, de bousculer, de brûler, de tirer ou d'utiliser une arme quelconque, d'attaquer à l'acide ou de tout autre acte entraînant une douleur, une gêne ou une blessure. Ce type d'incident ne comprend pas les MGF/E.

Mariage forcé ou précoce : le mariage d'un individu contre sa volonté.

Déni de ressources, d'opportunités ou de services : déni de l'accès légitime aux ressources/actifs économiques ou aux moyens de subsistance, à l'éducation, à la santé ou à d'autres services sociaux. Il peut s'agir, par exemple, d'une veuve empêchée de recevoir un héritage, de gains pris de force par un partenaire intime ou un membre de la famille, d'une femme empêchée d'utiliser des contraceptifs, d'une fille empêchée d'aller à l'école, etc.

Atteinte psychologique ou émotionnelle : infliger une douleur ou une blessure mentale ou émotionnelle. Il s'agit par exemple de menaces de violence physique ou sexuelle, d'intimidation, d'humiliation, d'isolement forcé, de traque, de harcèlement verbal, d'attention non désirée, de remarques, de gestes ou d'écrits à caractère sexuel et/ou menaçant, de destruction d'objets précieux, etc.

D. Principes directeurs de la prise en charge des victimes

Confidentialité : toujours respecter la confidentialité de la victime et de sa famille. Si la victime donne son consentement éclairé, ne partager que les informations pertinentes avec d'autres personnes dans le but d'aider la victime, par exemple en la dirigeant vers des services. La confidentialité et l'anonymat de l'identité de l'agresseur présumé doivent également être respectés. Toutes les informations personnelles identifiants (nom, adresse, etc.) ne doivent pas être divulguées lors du signalement, de la compilation et du partage des données.

Les exceptions à la confidentialité ne se produisent que lorsqu'un survivant adulte menace sa propre vie ou celle d'une autre personne et lorsque le survivant est un enfant.

Non-discrimination : Tout adulte ou enfant, quel que soit son sexe, a le droit de recevoir des soins et un soutien dans les mêmes conditions. Les survivants de l'EAS/SH doivent recevoir un traitement égal et impartial, indépendamment de leur race, de leur ethnie, de leur religion, de leur nationalité, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre.

Respect : Toutes les actions entreprises seront guidées par le respect des souhaits, des choix, des droits et de la dignité du survivant.

Sécurité : Assurez-vous toujours de la sécurité du survivant. N'oubliez pas qu'elle peut être effrayée et qu'elle a besoin de l'assurance qu'elle est en sécurité. Dans tous les types de cas, veillez à ce que la victime ne soit pas exposée à un risque supplémentaire de la part de l'agresseur présumé. Si nécessaire et avec le consentement éclairé de la victime, demander l'aide de la police, des anciens, des chefs de la communauté ou d'autres personnes qui peuvent assurer la sécurité. Rester attentif à la sécurité des personnes qui aident la victime, comme la famille, les amis, les conseillers et le personnel soignant.

E. Types de services de soutien aux victimes

Les acteurs qui reçoivent une formation spécialisée ou qui ont une expérience considérable de la programmation en matière de prestation de services aux victimes de violence liée au sexe sont considérés comme des prestataires spécialisés, tels que les services de santé et de soutien psychosocial et les gestionnaires de cas.

Les acteurs qui travaillent dans des secteurs extérieurs au domaine de la prévention et de la réponse à la VBG sont considérés comme des prestataires non spécialisés, même s'ils peuvent offrir d'autres services de soutien ou des points d'entrée supplémentaires pour orienter les victimes vers une assistance.

Santé : Une victime, surtout après un viol, peut avoir besoin de soins médicaux pour soigner ses blessures ou recevoir des services de santé sexuelle ou reproductive, tels que la prévention des IST, le dépistage et le traitement prophylactique du VIH/sida, la contraception d'urgence et d'autres traitements courants des conséquences physiques de la violence liée au sexe. Les soins médicaux peuvent également englober la collecte de preuves médico-légales.

Assistance juridique : Ces services offrent un conseil juridique aux survivants qui souhaitent porter plainte ou déposer une plainte au tribunal contre l'agresseur présumé. L'assistance juridique comprend également une représentation adéquate de la victime devant le système judiciaire et un soutien approprié tout au long de la procédure judiciaire. Les interventions juridiques dans certaines zones de projet peuvent être très limitées et faibles ; il est donc important que la victime comprenne tous les avantages et les inconvénients d'un recours juridique afin de prendre une décision éclairée.

Services psychosociaux : Ces services visent à offrir une réponse aux effets émotionnels, psychosociaux et sociaux néfastes de la violence liée au sexe. Le soutien psychosocial vise à améliorer le bien-être de la victime en l'aidant à guérir, en rétablissant une vie normale, en protégeant la victime d'une accumulation d'événements troublants et en encourageant la victime et sa famille à reconstruire leur vie et à envisager un avenir positif. Ces services peuvent englober la gestion de cas individuels ainsi que des activités de groupe qui visent le soutien émotionnel et la réintégration sociale.

Sécurité : Tous les prestataires de services doivent accorder la priorité à la sécurité de la victime et de sa famille, ainsi qu'à celle de leurs collègues qui offrent leur soutien, et y réfléchir. Les services de sécurité peuvent englober le soutien des forces de l'ordre ou du système judiciaire, mais cela dépendra du contexte du projet et de la question de savoir si ces agents ont été correctement formés et équipés.

Options supplémentaires de soutien aux victimes : Pour les victimes ou les plaignants qui sont des membres du personnel ou des travailleurs du projet, et avec la pleine participation et le consentement du survivant, le projet peut également être en mesure de prendre d'autres mesures de soutien pour assurer la sécurité du survivant, telles que l'adaptation des tâches, du lieu ou des heures de travail du personnel, la facilitation des options de transport sûr, la garantie d'un congé adéquat pour les rendez-vous nécessaires, un logement sûr ou les fonctions de soignant, et l'adoption d'autres mesures pour assurer des dispositions de travail flexibles ou favorables à la famille.

F. Procédure pour les renvois ou les demandes d'assistance

Signaler un incident

Une survivante a le droit de signaler un incident d'EAS/SH à tout acteur ou individu qu'elle souhaite et en qui elle a confiance, comme un membre de la famille, un ami, un autre membre

de la communauté, un prestataire de services ou un chef communautaire ou religieux. Une survivante peut choisir de recevoir ou non un soutien ou d'être orientée vers des services, tels que des soins de santé ou psychosociaux. Tout acteur ou individu à qui une survivante se confie doit lui donner toutes les informations possibles sur ses options et les services disponibles, si la survivante y consent. Les prestataires de services constituent souvent des points d'entrée utiles, mais tout point d'entrée dans le système de recours doit être accessible, sûr, fiable et confidentiel.

Orientation vers des services

L'orientation vers des services peut se faire dans plusieurs directions :

Orientation par des personnes ou des acteurs qui ne sont pas des prestataires de services spécialisés dans la violence liée au sexe ;

Orientation entre prestataires spécialisés dans la lutte contre la violence liée au sexe (par exemple, entre un prestataire de soins médicaux et un prestataire de services psychosociaux) ;
et

L'orientation des prestataires spécialisés dans la lutte contre la VBG vers des prestataires non spécialisés, qui peuvent offrir des services dans d'autres domaines qui ne sont pas directement liés aux services de lutte contre la VBG.

Lorsqu'un prestataire non spécialisé reçoit un signalement d'EAS/de VBG, sa principale priorité est de fournir un soutien émotionnel de base et d'offrir à la victime des informations sur les services disponibles localement pour l'orienter, avec le consentement de la victime. Les actions immédiates de cette personne sont les suivantes :

Offrir une écoute active ;

Fournir des informations de base sur les services disponibles localement ;

Demander le consentement éclairé de la victime pour l'orienter vers d'autres services ; et

Orienter vers d'autres services en temps opportun.

L'acteur non spécialisé doit s'assurer que le prestataire de services suggéré peut effectivement fournir une assistance à la survivante, et une fois que la survivante est orientée vers d'autres services, l'assistance directe du prestataire non spécialisé s'arrête là.

Les prestataires spécialisés qui reçoivent un rapport d'EAS/SH doivent fournir des soins au survivant conformément aux meilleures pratiques internationales et aux principes directeurs pour les soins aux survivants. Le soutien holistique des prestataires spécialisés comprend la gestion de cas, les soins médicaux, le soutien psychosocial et les interventions en santé mentale, les options de sécurité et l'assistance juridique. Ces acteurs doivent également faire preuve d'une écoute active et fournir toutes les informations sur les options disponibles pour un survivant, en obtenant d'abord le consentement éclairé de ce dernier avant de poursuivre. Les prestataires spécialisés doivent également fournir aux survivants, et/ou à leurs soignants si nécessaire, des informations sur les lois relatives à la déclaration obligatoire, si elles sont pertinentes dans un contexte particulier, avant de poursuivre.

Formulaire de consentement : Les acteurs non spécialisés et spécialisés doivent obtenir le consentement éclairé de la survivante avant de procéder à l'orientation vers un service ou de lui fournir des informations. Idéalement, la victime devrait lire et signer un document dans lequel elle consent à être orientée vers des services ou à en bénéficier, ainsi qu'au partage d'informations limitées sur son cas. Si la victime ne sait ni lire ni écrire, la personne ou le prestataire peut lire le formulaire de consentement à haute voix et la victime peut utiliser

l'empreinte de son pouce pour signer le document. Toute documentation de ce type doit être conservée séparément dans un endroit sûr et verrouillé dont l'accès est strictement limité.

Que faire lorsque les services ne sont pas disponibles : Si des services complets ne sont pas disponibles dans une zone d'intervention particulière, le survivant doit tout de même être informé des services qui sont ou ne sont pas disponibles et de la manière dont un soutien à distance peut être proposé si cela est une option. Il est important de gérer de manière réaliste les attentes du survivant en matière de disponibilité des services.

Travailler avec des enfants survivants : Dans les cas impliquant des mineurs, des acteurs spécialisés dans la protection de l'enfance doivent être impliqués et intégrés dans le parcours de référence. Les enfants ont le droit d'être consultés directement sur leur cas ainsi que de recevoir toutes les informations disponibles qui sont nécessaires pour les aider à décider d'une ligne de conduite particulière, en fonction de leur âge et de leur stade de maturité et de développement cognitif. Dans la mesure du possible, les parents ou les personnes qui s'occupent de l'enfant doivent également être impliqués dans le processus de gestion du cas, et les enfants ont le droit de faire savoir à un prestataire de services quel est l'adulte en qui l'enfant a le plus confiance. Si l'agresseur présumé est un membre de la famille, il est extrêmement important que tout entretien avec l'enfant ait lieu en dehors de la cellule familiale et en présence d'un adulte en qui l'enfant a confiance. La capacité d'un enfant à donner son consentement en ce qui concerne les services ou le partage d'informations dépendra de son âge, de son niveau de maturité et de sa capacité à s'exprimer librement ; l'intérêt supérieur de l'enfant doit également être pris en compte.

Chacun a le devoir de signaler à la police ou au département de la protection sociale tout cas de maltraitance ou de violation des droits d'un enfant dont il a connaissance. Il est illégal d'abuser ou d'exploiter sexuellement un enfant sous quelque forme que ce soit ou même de l'encourager, de tenir une maison close ou de permettre à un enfant d'être dans votre maison close (loi sur les enfants de 2005). Pour les projets PSVR, des points focaux SEA/SH sont identifiés sur les sites des projets et travaillent directement avec l'équipe de sauvegarde du PSVR. En outre, ils sont formés sur la manière de traiter et de signaler les cas d'EES/SH, en particulier lorsqu'il s'agit d'un enfant survivant. Tous les renvois sont effectués en utilisant les numéros des contacts indiqués dans les voies de renvoi du GM et celui de l'opérateur du GM (pour les informations les plus récentes, veuillez consulter l'équipe de sauvegarde de l'UIP).

Paiement des services aux survivants : L'opérateur du GM organisera le paiement des coûts de soutien aux survivants pour les demandes liées au projet qui ne sont pas autrement couverts par les services publics, tels que les centres de santé ou de services sociaux du gouvernement, y compris les coûts de transport pour assurer l'accès aux services nécessaires. Afin de faciliter cette couverture, le projet peut avoir besoin de conclure des accords de partenariat avec certains prestataires de services pour la durée du projet.

Gestion de l'information et des données : En ce qui concerne la gestion des données liées à l'EES/SH, toute documentation relative à un cas d'EES/SH doit être classée et conservée séparément, dans un espace fermant à clé, avec un accès strictement limité. Tous les principes directeurs relatifs à la confidentialité et à la collecte sécurisée et éthique des données doivent être respectés, et aucune information permettant d'identifier un survivant ou l'agresseur

préssumé ne doit jamais être incluse dans les rapports concernant les cas d'EES/de SH pour le projet. Tout personnel du projet chargé de collecter des données relatives à des cas d'EES/de SEP doit être formé aux méthodes de collecte de données appropriées et aux principes directeurs pertinents, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la sécurité des survivants.

Le projet peut avoir besoin de conclure des accords de partage de l'information avec certains prestataires de services afin d'assurer le rapport et le partage éthiques et confidentiels des données de cas. De manière générale, tout partage de données doit se limiter aux informations concernant la nature de l'incident, si l'agresseur présumé est lié au projet, l'âge et le sexe de la victime (s'ils sont connus), et si la victime a été orientée vers des services, et uniquement avec le consentement éclairé de la victime.

G. Sensibilisation de la communauté

Les informations concernant les procédures de gestion des réclamations ESE/SH et les services disponibles doivent être diffusées régulièrement au sein des communautés affectées par le projet (les informations relatives à la cartographie des services doivent donc être disponibles avant d'organiser des sessions de sensibilisation ou des consultations communautaires). Les membres de la communauté doivent être informés de ce qui suit :

Des points d'entrée pour demander de l'aide en toute sécurité et en toute confidentialité, que ce soit pour bénéficier de services et/ou pour déposer une plainte ;

Les services disponibles dans la communauté et comment y accéder ;

Ce que l'on peut attendre des prestataires de services, y compris les contre-références, ainsi que les rôles et responsabilités des différents acteurs ; et

L'existence de toute loi sur le signalement obligatoire, en particulier dans le cas d'EAS/de SH ou de VAC, afin que les survivants ou leurs soignants soient au courant de ces réglementations avant de décider de chercher un soutien auprès d'un prestataire de services qui pourrait être tenu de faire un rapport.