

MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES
FINANCES

SECRETARIAT GENERAL

INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DE
LA DEMOGRAPHIE

Projet d'harmonisation et d'amélioration des
statistiques en Afrique de l'Ouest



BURKINA FASO

La Patrie ou la Mort, nous Vaincrons

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Rapport Final

Janvier 2026

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	5
I. PRESENTATION DU PHASAO	9
1.1. Présentation du PHASAO	9
1.2. Activités spécifiques du projet par composante	9
II. PLAINTES DU PHASAO	11
2.1 Sources des plaintes	11
2.2. Typologie des plaintes	13
III. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	15
IV. CHAMP D’ACTION DU SYSTEME DE GESTION DES PLAINTES	16
V. UTILISATION, MISE A JOUR ET DIFFUSION DU MANUEL DE GESTION DES PLAINTES	16
5.1. Utilisation du Manuel de Gestion des Plaintes du PHASAO	16
5.2. Diffusion du Manuel de Gestion des Plaintes du PHASAO	17
VI. DISPOSITIF DE GESTION DES PLAINTES DU PHASAO	17
6.1. Circuit de traitement des plaintes non sensibles du PHASAO	17
6.1.1. Composition des organes de gestions des plaintes du PHASAO	18
6.1.2. Centre d’appel pour la gestion des plaintes non sensibles	19
6.2. Modalité opérationnelle de traitement des plaintes	20
6.3. Procédure judiciaire	22
6.4. Procédure de gestion et de traitement des plaintes de VBG/EAS/HS	23
6.5. Procédure de gestion et de traitement des plaintes relatives à la passation des marchés	26
6.5.1. Conditions générales.....	26
6.5.2. Plaintes relatives à un marché soumis à examen préalable	27
6.5.3. Règlement des Plaintes	27
VII. PLAN D’ACTION DE MISE EN ŒUVRE DU MGP	29
7.1. Validation du document du MGP du PHASAO	29
7.2. Mise en place des instances de gestion des plaintes.....	29
7.3. Diffusion et vulgarisation du MGP du PHASAO	29
7.4. Renforcement des capacités.....	30
7.5. Budget de fonctionnement	30
CONCLUSION.....	36
REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE	37

SIGLES ET ABREVIATIONS

ARCOP	Autorité de Régulation de la Commande Publique
CAMC-O	: Centre d'Arbitrage, de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou
CCFV	: Commission de Conciliation Foncière Villageoise
CCGP	: Comité Communal de Gestion des Plaintes
CCI-BF	: Chambre de Commerce et d'Industrie du Burkina Faso
CCJA	: Cour Commune de Justice et d'Arbitrage
CEDEAO	: Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CFV	: Commission Foncière Villageoise
CGP	: Comité de Gestion des Plaintes
INS	: Institut National de la Statistique
INSD	: Institut National de la Statistique et de la Démographie
IPC	: Indice des prix à la consommation
MGP	: Mécanisme/Manuel de Gestion des Plaintes
PV	: Procès-verbal
RAF	: Réforme Agraire et Foncière
SHaSA2	: Stratégie pour l'harmonisation des statistiques en Afrique
TGI	: Tribunal de Grande Instance
UEMOA	: Union Economique et Monétaire Ouest Africaine

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Synthèse des plaintes du projet -----	12
Tableau 2 : Plan d'action du MGP du PHASAO -----	31

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Étape de traitement des plaintes -----	22
Figure 2 : organigramme de gestion des plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS -----	25

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Procès-verbal de consultation des parties prenantes -----	38
Annexe 2 : Modèle de formulaire d'enregistrement d'une plainte -----	44
Annexe 3 : Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS -----	45
Annexe 4 : Lettre de réponse officielle à la plainte -----	46
Annexe 5 : Modèle de lettre de clôture de la plainte -----	47
Annexe 6 : Modèle du registre des plaintes -----	48

DEFINITION DES CONCEPTS CLES

Abus sexuel	Atteinte sexuelle (ou abus sexuel) : Toute intrusion physique à caractère sexuel, effective ou menacée, commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion. Le terme atteinte sexuelle (ou abus sexuel) est un terme générique englobant un certain nombre d'actes, dont le viol et l'agression sexuelle (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles 2017, p. 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 (<i>NES 10, CES /Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.2</i>).
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 (<i>FAO, préparation et analyse des avant-projets d'investissement</i>).
Exploitation sexuelle	Exploitation sexuelle : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p.5).
Harcèlement sexuel	Toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique importun à connotation sexuelle ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'il crée à l'encontre de cette dernière une situation intimidante, hostile, dégradante, humiliante ou offensante. Il peut s'agir d'avances sexuelles ou de demandes de faveurs sexuelles déplacées, formulées via des canaux de communication en ligne ou mobiles, ou bien en personne. (Banque mondiale Note de bonne pratique, Cadre environnemental et social pour les opérations de FPI, Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel (EAS/HS) dans le cadre de projets de développement humain. (Page vi))

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	Un système ou un processus accessible et ouvert à tous 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).
Parties prenantes	Aux fins de la NES 10, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées). L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales. L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.
Personnes défavorisées ou vulnérables	L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un Projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière (<i>CES/Banque mondiale, page 19, note de bas de page 28</i>).
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 (<i>Catholic Relief Services, Guide du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponses 2021, 78 p.</i>

	Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du Projet tel que, les besoins d'information, les suggestions, les appréhensions, les préoccupations, les doléances, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, 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.).
Violences Basées sur le Genre	Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (Directives du Comité permanent interorganisations sur la violence basée sur le genre, 2015, p.5).
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. (<i>Organisation Mondiale de la Santé, 2018</i>).

INTRODUCTION

Malgré les progrès enregistrés ces dernières années, les faiblesses institutionnelles et l'absence de financements continuent de peser sur la qualité des statistiques en Afrique.

Dans ce contexte, le continent s'est récemment efforcé d'harmoniser, de comparer et de rendre facilement accessibles les principales statistiques nationales dans le cadre de la Stratégie pour l'harmonisation des statistiques en Afrique (SHaSA2) 2017-2026 de l'Union africaine. Il s'agit d'une initiative adoptée par les Chefs d'État africains dans l'ensemble du continent, qui vise à surmonter les obstacles auxquels les systèmes statistiques africains identifiés ci-dessus sont confrontés et à promouvoir le programme d'intégration régionale.

Pour accompagner cette initiative, 7 États¹ de l'Afrique de l'Ouest dont le Burkina Faso, avec l'appui financier de la Banque mondiale, ont convenu de la mise en œuvre d'un Projet régional d'harmonisation et d'amélioration des statistiques sur la période 2021-2025. L'approche régionale du projet s'aligne donc sur la Stratégie pour l'harmonisation des statistiques en Afrique.

Au Burkina Faso, ce projet a débuté en juin 2021 et devrait faciliter la production de statistiques de qualité pour le suivi du Plan national de développement, notamment le plan d'actions de la transition.

La Banque mondiale, après une évaluation en 2023 de cadre de sauvegarde environnementale et sociale des projets et programmes qu'elle finance, a recommandé à l'UGP-PHASAO l'élaboration des documents de sauvegarde environnementale et sociale du PHASAO.

C'est ainsi que dans l'optique d'une meilleure mise en œuvre de ses actions, le PHASAO a entrepris l'élaboration et la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes. Il s'agit d'un système de résolution des conflits ou griefs liés directement ou indirectement aux activités du projet. En effet, dans le cadre de l'exécution du projet, le mécanisme de gestion des plaintes est un instrument qui vise à donner aux parties prenantes la possibilité de signaler tout manquement susceptible de compromettre les différentes interventions.

¹ Le Projet d'harmonisation et d'amélioration des statistiques concerne sept pays d'Afrique de l'Ouest : Burkina Faso, Cap Vert, Côte d'Ivoire, Ghana, Libéria, Sierra Leone et Togo

I. PRESENTATION DU PHASAO

1.1. Présentation du PHASAO

Structuré autour de trois composantes, l'objectif global du Projet est de renforcer les systèmes statistiques des 7 pays et des organismes régionaux en Afrique en vue d'harmoniser, produire, diffuser et optimiser l'utilisation des statistiques économiques et sociales de base.

Les objectifs spécifiques du projet sont :

- Renforcer les systèmes statistiques nationaux ;
- Produire et diffuser des statistiques harmonisées ;
- Promouvoir l'utilisation des statistiques ;
- Appuyer la mise en œuvre de la SHaSA 2 ;
- Assurer un suivi efficace des objectifs de développement durable (ODD) et des plans nationaux de développement ;
- Accompagner le processus d'intégration au sein de la CEDEAO.

Suivant ces objectifs spécifiques, le projet est organisé autour de trois composantes qui sont présentées ci-dessous.

- **Composante 1 (Composante régionale) :** Harmonisation, collecte de données, amélioration de la qualité, diffusion et utilisation des statistiques sociales et économiques de base
- **Composante 2 (composante propre à chaque pays) :** améliorer ou moderniser les infrastructures matérielles et statistiques
- **Composante 3 (composante de gestion de projet) :** Gestion, suivi et évaluation, elle vise à faciliter la supervision des activités et la gestion du projet.

Les composantes du projet se déclinent en des activités spécifiques, qui peuvent être sources des plaintes dans la mise en œuvre du projet.

1.2. Activités spécifiques du projet par composante

La composante 1 : Composante régionale qui vise l'harmonisation, la collecte de données, amélioration de la qualité, la diffusion et l'utilisation des statistiques sociales et économiques de base. Cette composante vise à produire des outils harmonisés, collecter un ensemble de statistiques sociales, économiques et administratives de base tout en améliorant leur qualité, diffuser et faciliter l'utilisation des données, ainsi qu'améliorer l'environnement institutionnel au niveau de la gestion et la capacité des ressources humaines. Elle est composée de huit (8) sous composantes :

- **Sous composante 1.1 :** soutenir le suivi de la mise en œuvre de l'initiative SHaSA2 par l'UA ; soutenir la production de méthodologies harmonisées par la Commission de la CEDEAO et améliorer l'accès aux données au niveau régional.

Cette sous composante vise à aider l'Union africaine à mettre en œuvre et à superviser les activités au niveau sous régional dans le cadre de la SHASA2. Le projet produit et/ou favorise l'adoption d'une méthodologie harmonisée (normes internationales) pour les enquêtes multithématiques sur les conditions de vie des ménages, la comptabilité nationale et certaines des statistiques de base utilisées pour les élaborer, comme l'IPC. Cette composante favorise également une réflexion sur la façon dont les SSN peuvent stimuler l'utilisation de mégadonnées pour orienter les politiques publiques. Enfin, la composante soutient le renforcement des capacités, dont l'amélioration des aptitudes de gestion des INS et le renforcement des compétences du personnel technique des INS et des réformes institutionnelles.

- **Sous-composante 1.2 :** soutenir les enquêtes auprès des ménages au niveau national au moyen de méthodologies harmonisées.

La présente sous-composante soutient la mise en œuvre d'un ensemble de statistiques sociales de base au moyen d'enquêtes auprès des ménages. La sous-composante permet également aux pays de mettre en place un système permanent de statistiques sur l'emploi à travers des enquêtes trimestrielles. Il s'agit également d'appuyer la réalisation des recensements de la population dans les pays et d'autres enquêtes sociodémographiques.

- **Sous-composante 1.3 :** soutenir l'ensemble des statistiques économiques de base au niveau national au moyen de méthodologies harmonisées.

Cette sous-composante consiste à concevoir et à mettre en œuvre un système cohérent de statistiques sur les entreprises comprenant des enquêtes et des données administratives. Il s'agit également de soutenir la mise en œuvre d'un système d'enquêtes sur les entreprises, qui repose sur un recensement des entreprises. Cette sous composante soutient également la conception et la mise en œuvre d'un système global de statistiques agricoles. Elle vise à moderniser la comptabilité nationale en coordination avec le FMI, AFRISTAT et l'UEMOA.

- **Sous-composante 1.4 :** soutenir la modernisation de l'IPC au niveau national à l'aide de méthodologies harmonisées.

Cette sous-composante du projet vise à améliorer la qualité et l'actualité de l'Indice des prix à la consommation en coordination avec le FMI, l'UEMOA et l'AFRISTAT.

- **Sous-composante 1.5 :** soutenir l'amélioration des sources de données administratives.

Le projet encourage l'utilisation des normes internationales et des formations sur le traitement des données administratives. Le projet améliore les données administratives dans les domaines de la santé et de l'éducation. Le projet soutient d'autres statistiques administratives dans d'autres secteurs.

- **Sous-composante 1.6 :** optimiser l'utilisation des mégadonnées.

Le projet soutient la collecte de données sur les précipitations, la température, etc. le projet expérimente l'utilisation de données satellitaires à haute résolution et d'approches d'apprentissage automatique pour suivre l'évolution de la pauvreté entre deux enquêtes auprès des ménages et peut-être à un niveau administratif inférieur à la région.

- **Sous-composante 1.7 :** améliorer l'accessibilité et la diffusion des données.
Cette sous-composante soutient une meilleure accessibilité aux données et une meilleure diffusion des données grâce à divers mécanismes, notamment la refonte des sites Web des INS, la création de bases de données nationales et le développement d'applications permettant au grand public de télécharger des statistiques dans un format convivial dans tous les pays.
- **Sous-composante 1.8 :** soutenir les réformes institutionnelles et renforcer le capital humain. Cette composante soutient les réformes institutionnelles dans les pays. Ces travaux complètent les travaux à mener au niveau régional qui consistent à évaluer l'environnement institutionnel de tous les autres pays. La sous-composante permet également d'améliorer les ressources humaines grâce à des programmes universitaires formels et des formations dans les domaines des statistiques et de l'analytique avancée.
- **Composante 2 (composante propre à chaque pays):** améliorer ou moderniser les infrastructures matérielles et statistiques. Elle vise à remédier aux lacunes qui ne sont pas nécessairement communes à tous les pays mais qui permettront aux SSN de tirer parti des activités régionales, par exemple en répondant aux besoins en matière d'infrastructures et de logiciels. Seule la sous composantes 2.1 concerne le Burkina Faso :
 - **Sous-composante 2.1: moderniser les infrastructures technologiques et statistiques.**
Cette sous-composante vise essentiellement à combler les lacunes observées au niveau des infrastructures technologiques (par ex., la connexion Internet, les ordinateurs, les logiciels et progiciels de statistiques, l'archivage des données et l'alimentation électrique) à l'INSD et dans ses directions régionales.
- **Composante 3 (composante de gestion de projet) : Gestion, suivi et évaluation :** Elle vise à faciliter la supervision des activités et la gestion du projet.

II. PLAINTES DU PHASAO

2.1 Sources des plaintes

Les activités du PHASAO concernent principalement des enquêtes et des recensements auprès d'entreprises et des populations pour ce qui concerne la composante 1 du projet. On note également des appuis institutionnels par des activités de renforcement de capacité et la dotation en équipements informatiques à des services publics principalement dans la composante 2. Par ailleurs, dans le cadre du Burkina Faso, le projet n'entrevoit pas la réalisation d'infrastructures. On constate ainsi que les activités du projet auront des impacts très faibles sur les composantes socio-environnementales. Le tableau ci-dessous résume les sources de plaintes du projet.

Tableau 1 : Synthèse des plaintes du projet

COMPOSANTES	OBJECTIFS	TYPES DE PLAINTES
Composante 1 (Composante régionale) : Harmonisation, collecte de données, amélioration de la qualité, diffusion et utilisation des statistiques sociales et économiques de base	- La production de méthodologies harmonisées ; - La production de statistiques économiques et sociales essentielles, y compris la comptabilité nationale et les statistiques des prix ; - L'amélioration des statistiques administratives ciblées ; - La formation portant sur les améliorations méthodologiques, le renforcement des capacités humaines et la collecte de données supplémentaires pour améliorer la qualité et la ponctualité des statistiques de base produites par les INS ; - La diffusion et l'utilisation des données ; - Les réformes institutionnelles.	- Plaintes pour la non transparence dans le processus de recrutement des enquêteurs ; - Plaintes des cibles d'enquêtes (entreprises ; populations) due à la faible communication sur le processus ; - Plaintes des structures publiques sur la non prise en compte de leurs besoins spécifiques lors des planifications du projet - Plainte des cibles d'enquêtes (entreprises ; populations) sur le manque de professionnalismes des agents enquêteurs ; - Plaintes sensibles des populations cibles sur des cas d'exploitation et abus sexuels.
• Composante 2 (composante propre à chaque pays) : améliorer ou moderniser les infrastructures matérielles et statistiques.	- Moderniser les infrastructures technologiques et statistiques (par ex., la connexion Internet, les ordinateurs, les logiciels et progiciels de statistiques, l'archivage des données et l'alimentation électrique) ; - La modernisation des équipements (ordinateurs, serveurs, connexion Internet, logiciel de statistiques, etc.) du siège actuel de l'INSD, du nouveau bâtiment du siège et des bureaux des directions régionales.	- Plaintes des structures bénéficiaires sur la non prise en compte de leurs besoins réels lors des dotations ; - Plaintes des structures bénéficiaires sur la mauvaise qualité équipements informatiques
• Composante 3 (composante de gestion de projet) : Gestion, suivi et évaluation : Elle vise à faciliter la supervision des activités et la gestion du projet.	- Suivi et évaluation du projet ; - Passation des marchés du projet ; - Gestion du projet	- Plaintes des travailleurs directs/indirect du projet

Des entretiens spécifiques avec ces différents acteurs, il ressort (*voir annexe I*) qu'il n'existe aucun dispositif spécifiquement dédié à l'enregistrement et au traitement des plaintes issues des interactions entre les différents acteurs. En effet, les plaintes déjà exprimées sont gérées par voie de correspondances administratives et manque d'un système adéquat d'archivage.

2.2. Typologie des plaintes

Les plaintes qui seront traitées par ce MGP sont en rapport avec les activités du PHASAO. Ces plaintes peuvent être regroupées en deux grandes catégories : les plaintes non sensibles et les plaintes sensibles.

➤ Les plaintes non sensibles

On attend par plaintes non sensibles ou plaintes ordinaires, les plaintes qui peuvent être formulées par les bénéficiaires directs que sont les structures étatiques et cibles des différentes enquêtes. Les plaintes des structures étatiques seront pour la plupart formulées au niveau central ou au niveau déconcentré. Pour ce qui concerne les plaintes des cibles des différentes activités de collecte de données, elles pourront venir aussi bien des villages, des communes ou dans des chefs-lieux de province. Ainsi, ces plaintes peuvent être classées à trois (03) types.

- ***Type 1 : demande d'informations ou doléances***

Des demandes d'informations ou des doléances relatives aux opportunités offertes en termes d'emploi, d'appui institutionnel peuvent être adressées par divers acteurs au projet. Dans tous les cas, les activités et les domaines d'intervention du PHASAO devront être clairement expliqués aux différentes parties prenantes, pour éviter certaines confusions.

- ***Type 2 : Plaintes ou réclamations liées à la gestion environnementale et sociale du projet***

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'appui institutionnel divers activités peuvent menées, notamment la réfection de certains services administratifs, la fourniture et l'installation d'équipements informatiques. La réalisation de ces activités peut entraîner des externalités négatives au plan environnemental et social. Ainsi, si les prescriptions environnementales ne sont pas bien mises en œuvre, des plaintes de cet ordre peuvent poindre. Ces plaintes pourraient porter sur les éléments suivants :

- le non-respect des mesures convenues dans les clauses environnementales et sociale des différentes Dossier d'appel à concurrence ;
- les plaintes liées à la mauvaise gestion des déchets, lors de la réfection de certains services administratifs, la fourniture et l'installation d'équipements informatiques ;
- la faible implication de l'ensemble des acteurs dans la mise en œuvre des activités du PHASAO.

- ***Type 3 : Plaintes liées aux prestations de services***

Dans le cadre de la réalisation des différents appui fournis par le PHASAO à travers les prestataires de biens et services, certaines plaintes impliquant la conduite des prestataires et la qualité du matériel fourni peuvent surgir. Il s'agit entre autres des plaintes liées à :

- la qualité des services fournis aux clients, le paiement des contrats formels ;
- la qualité des équipements informatiques livrés aux bénéficiaires ;
- la gestion des travailleurs des entreprises, des sous-traitants, etc. ;
- le choix des bénéficiaires et du traitement administratif des dossiers ;
- les dommages matériels sur les biens et les personnes occasionnés durant la réfection de certains services administratifs (le cas échéants), la fourniture et l'installation d'équipements informatiques.

➤ **Plaintes sensibles**

A côté de cette typologie de plaintes non sensibles, nous avons les plaintes sensibles qui peuvent être classées en deux (02) types. Ces plaintes sensibles couvrent le champ des plaintes liées à la bonne gouvernance, aux questions de transparence et les questions de mœurs.

- ***Type 1 : Plaintes liées aux aspects fiduciaires, de gouvernance et de transparence***

Dans cette typologie de plaintes nous avons :

- des plaintes liées aux procédures de la passation des marchés ;
- des plaintes liées aux processus de recrutement et de traitement (salaires ; assurance sécurité sur le terrain ;...) des agents enquêteurs ;
- des plaintes liées à un manque de clarté d'information ;
- des plaintes liées à un manque d'écoute active ;
- des plaintes dues une mauvaise interprétation des informations ;
- des plaintes liées à la non adaptation de l'outil/canal utilisé ou du temps mis pour le traitement des plaintes ;
- des plaintes liées à la gestion des contrats et dossiers d'appels d'offres ;
- les plaintes liées aux questions de probité des acteurs intervenants dans la chaîne décisionnelle du PHASAO. Ces plaintes peuvent porter sur : la corruption ; la concussion ; les conflits d'intérêt ; le népotisme ; les vols, les détournements ; la fraude ; le délit d'apparence.

- ***Type 2 : Plaintes liées aux questions de mœurs ou tout autre abus ou violation de droits***

- les cas d'exploitations et les abus sexuels, de viol, de harcèlements sexuels subis par les bénéficiaires ou communautés du fait de l'exécution du PHASAO ;
- l'utilisation et l'emploi de mineurs ;

- des cas de plaintes liées à le harcèlement sexuels subis au sein de l'unité de gestion du projet.

III. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

L'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes du PHASAO a pour objectif de proposer une série de recommandations définissant clairement le mode opératoire du système de gestion des plaintes en termes de mise en place d'un dispositif pour l'enregistrement, le traitement et les réponses aux plaintes formulées. Il permet ainsi, d'assurer un niveau uniforme de compréhension dans l'interprétation du processus de gestion de plaintes entre les différentes parties prenantes du projet. La valeur première d'une gestion appropriée et opportune des réclamations dans le processus d'interaction avec les parties prenantes d'un projet est fondamentale, car elle permet non seulement de résoudre les problèmes en temps opportun et d'éviter ainsi leur escalade et leurs conséquences, mais elle contribue également à construire des relations de confiance durables et constructives avec les parties prenantes. Il fait partie intégrante des mesures de gestion des risques environnementaux et sociaux du projet.

De façon spécifique, les objectifs qui y sont assignés sont de :

- Promouvoir la bonne gouvernance à la base et entre le projet et l'ensemble des acteurs;
- Instaurer et entretenir un dialogue permanent entre le PHASAO et les parties prenantes sur la gestion du projet et les attentes réciproques des uns, vis à vis des autres ;
- Prôner un comportement responsable de son personnel à la hauteur de la confiance placée en lui et de rendre les partenaires plus attentifs aux comportements exigés dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités ;
- Reconnaître, promouvoir et protéger les droits des parties prenantes à faire connaître leurs réactions et ou déposer des plaintes ;
- Prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la violence sur le genre au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- Donner des instructions claires sur la conduite à tenir en matière de gestion des plaintes en définissant des procédures simples, pratiques et efficaces qui seront largement diffusées pour gérer les plaintes et y donner une suite appropriée dans le respect de la dignité humaine ;
- Anticiper la survenance des conflits en traitant promptement et de façon systématique les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables ;
- Prévenir les incidents et abus de tout genre, y compris des actes liés à la Violence Basée sur le Genre (VBG) au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- Orienter les protagonistes au cas où le conflit ne concerne pas le processus de mise en œuvre du projet vers les mécanismes adaptés.

IV. CHAMP D’ACTION DU SYSTEME DE GESTION DES PLAINTES

Un système de gestion des plaintes a la pratique de recevoir, traiter et répondre aux réclamations de l’ensemble des parties prenantes impliquées dans le processus de mise en œuvre du projet. La mise en œuvre du PHASAO voit l’intervention d’acteurs venant aussi bien de l’administration que des communautés rurales. Les réclamations dans le cadre de la réalisation des activités du projet peuvent être classifiées en deux catégories : les plaintes liées venant de bénéficiaires institutionnels du projet ; les plaintes socio-environnementales venant des communautés cibles des enquêtes. De manière non exhaustive, les plaintes peuvent couvrir les aspects suivants :

- La remise en cause des contrats ;
- La mauvaise qualité des équipements informatiques livrés ;
- Le non-respect des activités prévus dans le document du projet ;
- La discrimination de certains services administratifs dans les différents appuis du projet ;
- La mauvaise qualité des activités de réfection et d’équipement des services administratif ;
- Les risques liés à la corruption ;
- Non inclusion dans les procédures de consultation et de participation citoyenne ;
- La faible inclusion sociale, (la non prise en compte de groupes vulnérables spécifiques) dans les enquêtes de terrains ;
- La faible communication sur les dans les enquêtes de terrains ;
- La divulgation des décisions et des documents spécifiques ;
- La non mise en œuvre des prescriptions prévues dans les clauses environnementale et sociales des différents DAO (Dossier d’Appel d’Offre) et DAC (Dossier d’Appel à Concurrence).

V. UTILISATION, MISE A JOUR ET DIFFUSION DU MANUEL DE GESTION DES PLAINTES

5.1. Utilisation du Manuel de Gestion des Plaintes du PHASAO

Ce manuel opérationnel sert de cadre référentiel en matière de gestion des plaintes dans le cadre de la mise en œuvre du PHASAO. L’ensemble des parties prenantes du projet devront se l’approprier. Ce document n’est pas un manuel de résolution des conflits, il présente le dispositif organisationnel devant être mis en place pour capter, enregistrer, traiter et archiver l’ensemble des plaintes, griefs, réclamations pouvant être exprimés par les acteurs à diverses échelles de mise en œuvre du PHASAO. En cas d’insuffisance dans la compréhension, l’analyse, et le traitement de certaines plaintes, le Plan de Gestion des Déchets (PGD), le Plan de Gestion de la Main d’Œuvre (PGMO), le Plan d’Action pour la prévention et la lutte contre l’exploitation, abus sexuel et harcèlement sexuel (PA. EAS/HS), les manuels de procédures administratives seront entre autres, des sources

complémentaires, permettant de mieux traiter les différentes réclamations exprimées dans le cadre du projet.

Ce manuel se veut itératif. Il pourrait être enrichi en fonction de l'évolution du contexte de mise en œuvre du projet ainsi que des leçons tirées de son application. Il peut donc être révisé conformément aux procédures de révision des manuels du PHASAO.

5.2. Diffusion du Manuel de Gestion des Plaintes du PHASAO

Dans le cadre de l'exécution du PHASAO, les parties prenantes doivent être bien informés du mécanisme, des règles, des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre aux plaignants de bien les connaître, en vue de les utiliser en cas de besoin.

Le MGP sera diffusé à plusieurs niveaux d'intervention du projet. Sous la houlette du PHASAO, des ateliers de diffusions seront organisés dans les zones d'intervention du projet afin de sensibiliser l'ensemble des parties prenantes du projet sur l'existence du mécanisme. Pour cela, les radios locales dans les zones d'intervention du PHASAO devraient être mises à contribution à travers des émissions d'information et des émissions interactives (antennes directes notamment).

Le mécanisme de gestion des plaintes sera également posté sur le site Web du Projet, le cas échéant et sur le site Web de l'INSD.

Le MGP fera l'objet d'une large diffusion à travers tous les outils de communication mis en place par le PHASAO.

VI. DISPOSITIF DE GESTION DES PLAINTES DU PHASAO

A la suite du diagnostic sur le fonctionnement du PHASAO et des plaintes spécifiques qui pourraient être formulées pendant la mise en œuvre des projets sélectionnés, un dispositif spécifique pour la gestion des plaintes du PHASAO est proposé.

Ce dispositif comprendra deux circuits : le circuit de traitement des plaintes non sensibles et le circuit de traitement des plaintes sensibles.

6.1. Circuit de traitement des plaintes non sensibles du PHASAO

La spécificité de la mise en œuvre du PHASAO fait qu'il intervient plus au niveau central avec la mise à niveau en équipements informatiques et en renforcement des capacités techniques des structures centrales basées à Ouagadougou et dans quelques chefs-lieux de régions. Le projet n'intervient dans les villages et Communes rurales qu'à travers des activités d'enquêtes menées par l'INSD.

Ainsi dans le cadre de la mise en œuvre du PHASAO, le mécanisme de gestion des plaintes proposées comportera deux dispositifs :

- **1^{er} dispositif** : il sera mis en place au sein de l'UGP, un Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP). Ce comité sera chargé de recueillir et de traiter à la fois les plaintes aux niveaux des partenaires institutionnels du projet et des plaintes venant des cibles d'enquêtes sur le terrain. Ce comité sera en contact permanent avec les points focaux du projet au sein des structures partenaires. Ces derniers seront chargés de faire remonter les plaintes de leurs structures vers le comité national de gestion des plaintes.
- **2^{ème} dispositif** : Au regard de la multiplicité des zones d'enquêtes menées sur le terrain par l'INSD, il sera mis en place un centre d'appel, pour la prise en charge des plaintes pouvant être formulées par l'ensemble des cibles des enquêtes sur l'étendue du territoire.

Les niveaux d'opérationnalisation des organes de gestion des plaintes pourront être redéfinis en fonction des besoins de restructuration du PHASAO sur la nature de ces interventions et ces zones de couverture.

6.1.1. Composition des organes de gestions des plaintes du PHASAO

Le comité national de gestion des plaintes du PHASAO (CNGP), sera le principal organe de gestion des plaintes du projet. Pour ce faire il devra être inclusif et opérationnel car c'est à ce niveau que les plaintes seront envoyées pour règlement.

Ce comité sera composé de neuf membres répartis comme suit : sept (07) cadres de l'UGP, un cadre représentant des structures bénéficiaires, et un cadre représentant de la Direction Générale de Promotion de la Femme et du Genre pour la gestion des plaintes sur les EAS/HS. Les représentants de l'UGP, dans le CNGP seront les suivants :

- le Coordonnateur du PHASAO (Président du Comité) ;
- le Chef de projet ;
- le Contrôleur interne ;
- le Responsable Administratif et Financier ;
- le Spécialiste en Passation des Marchés ;
- le Spécialiste en Suivi-évaluation ;
- le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale (Rapporteur et point focal du Comité).
- trois représentant des structures bénéficiaires ;
- un représentant de la direction générale de la promotion de la femme et du genre (DGPF) (point focal VBG/EAS/HS/VCE).

Le rôle de ce comité est d'enregistrer et de traiter à la fois les plaintes des partenaires institutionnels du projet et des bénéficiaires cibles des enquêtes. Les plaintes enregistrées feront l'objet de tri et de classement en vue de leur donner une suite. Pour rappel, seules, les plaintes éligibles aux mécanismes seront traitées, pour les plaintes non éligibles une réponse documentée (par un PV) sera transmise au plaignant.

La réception des plaintes se fait tous les jours et tous les membres du comité pourront être touchés pour la formulation des plaintes. Cependant, c'est le rapporteur du comité qui pourra enregistrer formellement la plainte dans le registre. Dès l'enregistrement, le comité a sept (07) jours pour se réunir afin de statuer sur la plainte. Selon la complexité de la plainte la résolution après les différentes étapes de vérification pourra aller jusqu'à trois (03) semaines.

Ici, il s'agira d'analyser la typologie de la plainte, les parties concernées et les modes de résolution plausibles. La résolution des plaintes pourrait faire appel à d'autres partenaires ou à des personnes ressources.

NB : Le comité national de gestion des plaintes mis en place par le projet aura un rôle de facilitation dans la recherche de solutions aux plaintes et préoccupations non sensibles posées par les parties prenantes. Si dans certains cas ce comité apportera directement des réponses aux plaintes formulées, dans d'autres cas il pourra se référer aux mécanismes existants pour la résolution de certaines plaintes spécifiques.

6.1.2. Centre d'appel pour la gestion des plaintes non sensibles

L'UGP en sus du formulaire de réception des plaintes qui sera mis en place à travers le site web du projet ou celui de l'INSD, un numéro vert sera créé afin de prendre en compte les plaintes formulées par l'ensemble des parties prenantes sur toute l'étendue du territoire.

Pour ce faire, dans l'immédiat, une/un réceptionniste pourra être recruté.e et formé.e à renseigner les fiches d'enregistrement des plaintes reçues à partir du numéro vert. En effet, avant et au cours des différentes enquêtes sur le terrain auprès des ménages ou des entreprises, les plaintes pourront survenir du fait des interactions de l'équipe terrain lors des activités d'information, de sensibilisation et de renforcement de capacité.

La réceptionniste aura pour tâche de collecter les plaintes, en faire un tri, et envoyer les plaintes éligibles au comité national de gestion des plaintes pour traitement suivant les délais indiqués. Une fois ces plaintes traitées ils devront faire l'objet de retour au plaignant par le même canal.

À terme, ce centre d'appel sera chargé de fournir des informations et un support technique à l'INSD, il pourrait être implémenté dans les langues suivantes : Français, Mooré, Dioula et Fulfuldé. Chaque opérateur sera capable de parler au moins trois (03) langues en plus du français.

6.1.3. Gestion directe des plaintes sensibles

L'UGP en tant qu'instance qui finance les activités met en interaction plusieurs acteurs, doit s'assurer que ces acteurs travaillent dans une bonne intelligence de collaboration. Cependant, il n'est pas exclu que des plaintes impliquant ces acteurs lui soient rapportées. Le Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) pourra directement recevoir et traiter les plaintes sensibles qui sont portées à son niveau. Le principe de résolution demeure la recherche des solutions à l'amiable. En cas de non conciliation, elle pourra orienter les protagonistes vers les structures spécifiques compétentes.

NB : Les plaintes portant sur les questions de VBG, d'EAS/HS et de VCE ne pourront en aucun cas faire l'objet de résolution à l'amiable !

Le CNGP qui aura en son sein un représentant de la direction générale de la promotion du Genre, et les points focaux MGP du projet dans les structures bénéficiaires seront des canaux de signalement des cas d'EAS/HS dans le cadre du projet. Ces acteurs verront leurs capacités techniques renforcés pour une gestion confidentielle et sécurisée d'éventuelles cas d'EAS/HS. Par ailleurs le Centre d'Appel sera également un canal de signalement. Les gestionnaires de ce centre recevront des formations spécifiques pour l'orientation sécurisée des cas d'EAS/HS vers le point focal EAS/HS du CNGP et les structures spécialisées en la matière.

6.2. Modalité opérationnelle de traitement des plaintes

La procédure de gestion des plaintes suivant les différents circuits suivra ces différentes étapes :

❖ Accès/Réception

Les plaintes sont recevables tous les jours au niveau du comité national de gestion des plaintes du lundi au vendredi, aux heures ouvrables. Les canaux de réception sont les suivants :

- Par auto saisine des Points focaux au sein des structures partenaires sur la base des rapports de supervision, des articles de presse ;
- Par un cadre de l'UGP ou du Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) ;
- Par courrier formel transmis au CNGP via les adresses formelles du projet ;
- Par courrier électronique transmis ;
- Par appel téléphonique / plaintes verbales : aux numéros de téléphone disponibles, numéro vert ;
- Par envoi d'un SMS aux numéros de téléphone disponibles ;
- Par contact via le site internet du PHASAO ou de l'INSD.

Ainsi, les plaintes et réclamations peuvent être transmises par plusieurs canaux (voie orale, voie écrite) selon leurs natures. Toutes les plaintes seront enregistrées dans les registres prévus à cet effet. L'enregistrement présente l'avantage d'éviter les oublis et de faciliter le suivi. En outre, il favorise la capitalisation. Une fois recueillies, toutes les plaintes et réclamations feront l'objet de tri, de traitement et une réponse sera fournie à chaque requérant.

❖ Tri et classification

La procédure de tri vise à déterminer si les plaintes reçues se rapportent aux activités du projet. Ainsi, ce tri permettra aux membres du CNGP de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain ou l'intervention d'autres membres de l'équipe du projet. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort du projet, des entreprises fournisseurs des biens et service, des agents enquêteurs, du personnel de l'UGP, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du projet. Les points focaux au niveau des structures partenaires du projet pourront être informés

après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leur avis et suggestion selon les cas, avant que l'accusé de réception ne soit envoyé au requérant.

❖ **Accusé de réception**

Après le tri et la classification, un accusé de réception sera fourni au plaignant, pour l'informer des modalités de traitement, et des échéances y relatives. L'accusé de réception sera envoyé au plaignant dans un délai compris en trois semaines maximum, selon le niveau de réception

❖ **Vérification et action**

Le point focal de la gestion des plaintes ou les personnes désignées par le président du comité national de gestion des plaintes entame la procédure de vérification si besoin est, pour s'assurer que la plainte ou la réclamation est fondée ou non. La vérification sera faite dans un délai de deux (02) semaines maximums, à compter de la date de réception de la plainte par le comité. Les résultats de cette vérification feront l'objet d'un rapport comportant des pistes de solutions qui sera soumis à l'appréciation des autres membres. Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant, s'il n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, le requérant peut engager la procédure judiciaire. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fassent à l'amiable.

❖ **Suivi et évaluation**

L'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données Excel pour en faciliter le suivi. De même, un rapport mensuel sur l'état de traitement des plaintes non sensibles sera produit et envoyé à la Banque mondiale.

❖ **Feedback et clôture/classement/archivage**

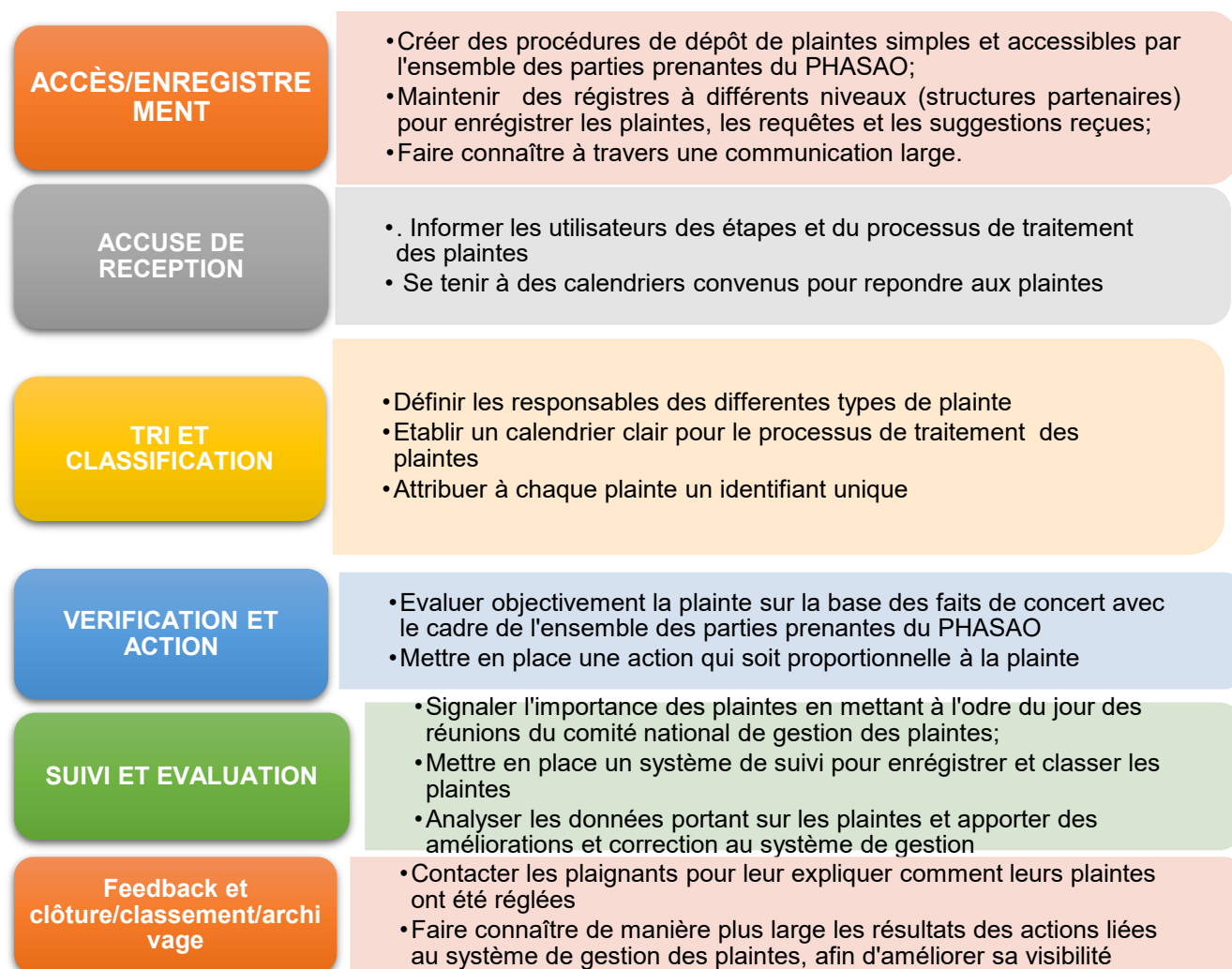
Une fois qu'un accord est trouvé, une réponse à la plainte sera envoyée au plaignant. Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le président du comité de gestion en deux exemplaires ; une copie du formulaire signée est remise au plaignant, une archivée au niveau du CNGP.

De même, les plaintes pour lesquelles le requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de clôture pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées.

Un dossier individuel sera créé pour chaque requérant, et ces dossiers seront classés dans des chronos aux différents niveaux. Le dossier comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les PV 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.

NB : Les plaintes sensibles notamment celles en rapport avec les questions de violence sexistes, exploitation et sévices sexuels, etc. seront triées et traité selon les règles de droits en la matière.

Figure 1 : Étape de traitement des plaintes



Source : Consultant 2025

6.3. Procédure judiciaire

Tous les efforts seront déployés par toutes les instances des différents circuits de gestion des plaintes pour procéder à un règlement à l'amiable des plaintes formulées. Toutefois, si le plaignant n'est pas satisfait des propositions de solution qui lui sont faites, il pourra saisir le Tribunal Départemental ou le Tribunal de Grande Instance (TGI) territorialement compétent ou d'autres instances officielles de règlement des litiges.

Les frais générés par cette procédure seront à la charge du plaignant jusqu'à la décision de justice sur la plainte.

6.4. Procédure de gestion et de traitement des plaintes de VBG/EAS/HS

La mise en œuvre des activités du PHASAO est susceptible d'entraîner des plaintes de VBG/EAS/HS classées comme des plaintes sensibles. Chaque contexte socioculturel de réalisation des enquêtes de collecte des données auprès des ménages est singulier. Ainsi, la connaissance des déterminants des VBG et la cartographie des prestataires VBG est indispensable pour la prévention et la gestion des risques VBG dans les zones où le PHASAO finance des activités. Le point focal VBG/EAS/HS du CNGP sera le canal privilégié pour la formulation ou l'orientation des plaintes EAS/HS. Même s'il est vrai que le comité national de gestion des plaintes ne traitera pas des plaintes sensibles, le point focal EAS/HS du CNGP pourra néanmoins être saisi pour la formulation de ces plaintes liées aux risques VBG, EAS/HS. Dans ce cas, le comité national de gestion de plaintes dans un délai maximum de 48h à la structure spécialisée désignée par l'UGP pour la prévention et la prise en charge des survivants.es de VBG/EAS/HS.

De façon spécifique, la procédure de gestion des plaintes de VBG/EAS/HS dans le cadre du PHASAO se fera suivant les étapes ci-dessous.

❖ Étape 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 dans l'exécution du projet seront envoyée au point focal VBG/EAS/HS du CNGP qui sera le canal privilégié pour la formulation ou l'orientation des plaintes. Le point focal EAS/HS du CNGP pourra ainsi saisir les structures spécialisées pour la prise en charge des survivants.es pour les cas d'EAS/HS survenant sur le terrain. En effet, dans les zones d'exécution des enquêtes de collecte des données auprès des ménage, il existe des ONG, associations ou des services déconcentrés de l'État spécialisés dans la prise en charges des survivants-es des VBG.

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite sera inscrite immédiatement dans un registre spécifiquement dédié aux plaintes de VBG/EAS/HS. 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 de plaintes VBG/EAS/HS enregistrées, les structures de prises en charge des survivantes seront immédiatement contactées pour l'assistance des survivants-es dans la limite de leurs attributions. En fonction des besoins spécifiques du/ de la survivant(e) et de ses choix, ces structures pourraient être amenées à leurs apporter un soutien psychologique, matériel et/ou financier, un soutien en conseil juridique, un soutien au plan sanitaire en collaboration avec les autres prestataires de service. La structure spécialisée chargée de la prévention et de la prise en charges des EAS/HS du projet, coordonnera le référencement et la prise en charge d'éventuels survivants.es des EAS/HS du projet. 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.

❖ **Étape 2 : Tri et classification des plaintes**

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte sur les VBG afin de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres du comité national de gestion des plaintes, de l'équipe du Projet ou de certaines personnes ressources.

Les plaintes de VBG/EAS/HS qui sont des plaintes sensibles seront gérées au niveau local par les structures étatiques et ONG spécialisées à cet effet. Le comité national de gestion des plaintes par son point focal EAS/HS assurera un rôle de veille pour capter ces plaintes et cas VBG et dans ce cas **il n'est pas une structure spécialisée de résolution de ces plaintes VBG/EAS/HS.**

❖ **Étape 3 : Vérification et actions**

À 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 nécessitera le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein du CNGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées seront sollicitées.

❖ **Étape 4 : Règlement judiciaire**

Les plaintes liées aux VBG/EAS/HS ne pourront pas 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. Le projet doit se rassurer qu'il ait eu l'accompagnement juridique nécessaire. Ainsi, les plaignants doivent être informés de leur liberté d'avoir recours à la justice, et des implications du recours à la voie judiciaire.

❖ **Étape 5 : Délai de traitement/Clôture ou extinction de la plainte**

Le traitement des plaintes de VBG/EAS/HS nécessitera la mobilisation de ressources et un temps suffisant pour les investigations ; ainsi, le comité national de gestion des plaintes saisie 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.

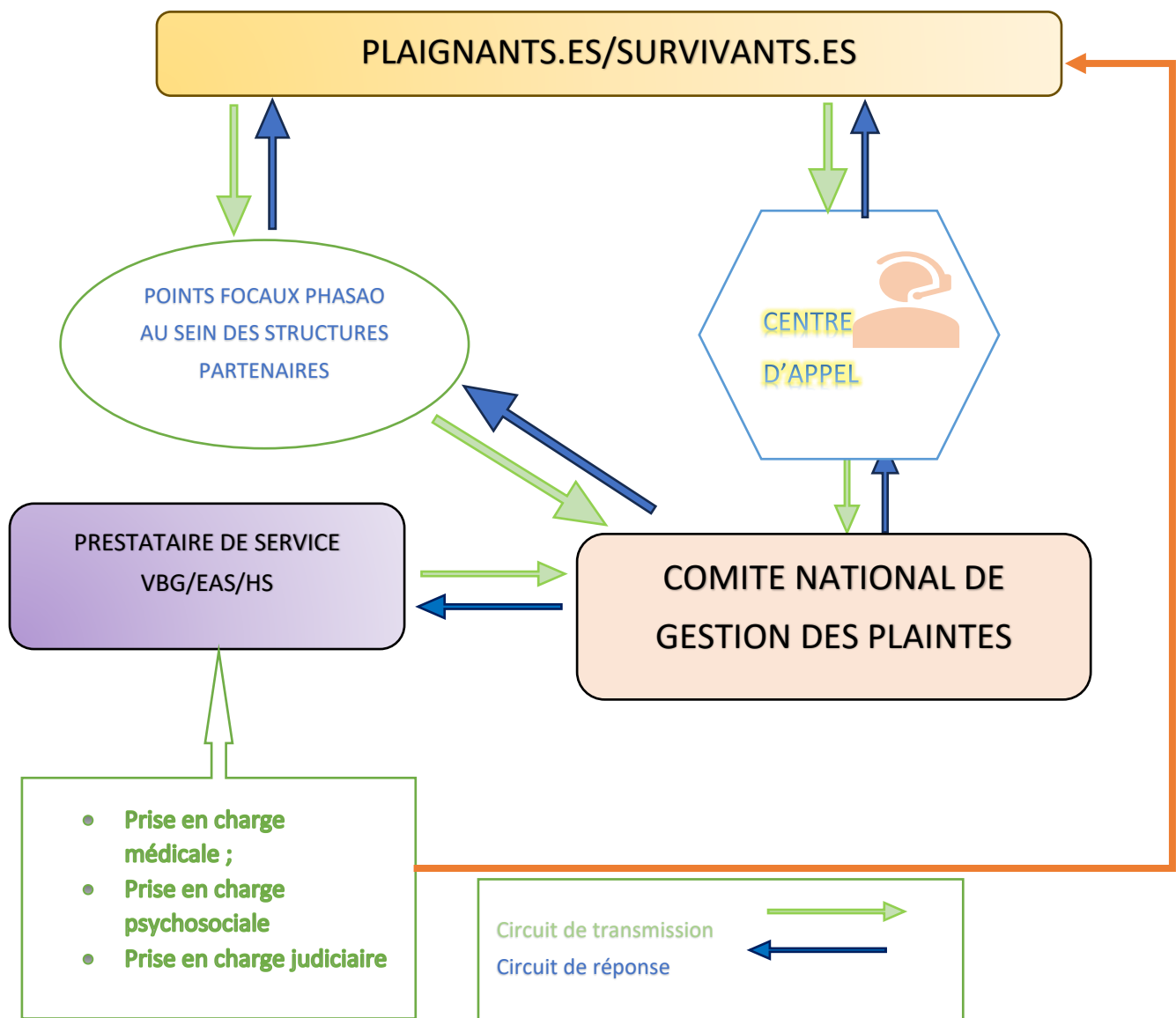
Le/la plaignant(e) de cas de VBG/EAS/HS doit être informé(e) par le comité national de gestion des plaintes de l'issue de la vérification une fois celle-ci conclue.

❖ Étape 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 mises en place par l'UGP. De même, des rapports périodiques sur l'état de traitement des plaintes y compris les plaintes EAS/HS seront produits par l'UGP pour envoi à la banque mondiale. Les rapports devront documenter le nombre de plaintes, la typologie des plaintes, le temps de traitement, la résolution a été acceptée ou non, tous détails pertinents.

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).

Figure 2 : organigramme de gestion des plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS



6.5. Procédure de gestion et de traitement des plaintes relatives à la passation des marchés

Les procédures de gestion des plaintes relatives à la passation des marchés sont décrites dans le Manuel de Procédures Administratives Financières et Comptables du PHASAO. Dans tous les cas ce document devra être consulté pour de plus amples informations concernant la gestion des plaintes relatives à la passation des marchés du projet.

6.5.1. Conditions générales

Tout candidat ou soumissionnaire qui participe ou à l'intention de participer à une procédure de passation de marchés peut à tout moment porter plainte, s'il estime être lésé au regard des dispositions des éléments de la concurrence.

Le droit de recours est un principe universel d'égalité de traitement des candidats ou soumissionnaire. Les plaintes relatives à la passation des marchés (les Plaintes) sont soumises en temps voulu à l'Emprunteur, pendant la phase correspondante du processus de passation des marchés. Une fois les Plaintes déposées dans ces conditions, l'UGP par son comité national de gestion des plaintes (CNGP) y donne suite rapidement et équitablement. Le dépôt et le règlement des Plaintes en temps voulu sont d'une importance fondamentale pour éviter tout retard ou perturbation inutile dans le projet, dont la passation des marchés fait partie.

Toutes les Plaintes sont enregistrées par l'UGP dans le système de suivi et de contrôle prévu à cet effet, dans des conditions arrêtées d'un commun accord par la Banque et l'UGP. Les Plaintes relatives à des marchés pour lesquels le Dossier Type de Passation des Marchés (DTPM) de la Banque doit être utilisé sont administrées et instruites dans les conditions prévues par les procédures de gestion et de traitement des Plaintes relatives à la passation des marchés. Les marchés pour lesquels l'UGP doit utiliser le DTPM de la Banque sont indiqués dans le Plan de Passation des Marchés du projet.

Les plaintes, autres que celles couvertes par les procédures de gestion et de traitement des Plaintes relatives à la passation des marchés, sont instruites par l'UGP conformément aux règles et procédures applicables à l'examen des plaintes prévues dans la réglementation nationale, dans des conditions approuvées par la Banque.

Les Plaintes qui comportent des allégations de Fraude ou de Corruption pourraient nécessiter une prise en charge particulière. L'UGP et la Banque doivent se consulter pour déterminer toutes mesures supplémentaires pouvant s'avérer nécessaires.

La procédure de traitement des plaintes se déroule comme suit :

- Réception et enregistrement de la plainte ;
- Examen et proposition des éléments de réponses ;
- Réponses aux plaignants ;
- Clôture de la plainte.

Les plaintes seront enregistrées et traitées selon les dispositions décrites dans le nouveau cadre de passation des marchés de l'IDA et plus particulièrement selon la procédure présentée ci-après.

Délais et processus d'examen et de règlement des plaintes

6.5.2. Plaintes relatives à un marché soumis à examen préalable

Les Plaintes qui répondent aux conditions stipulées aux paragraphes 2.2 à 2.4 de la présente Annexe sont soumises aux délais et procédures indiqués ci-dessous. L'UGP ne passe pas à l'étape suivante du processus de passation des marchés (notamment l'attribution du marché) tant que la Plainte n'a pas été traitée de manière satisfaisante.

a. Les Plaintes contestant les conditions des dossiers de préqualification ou de sélection initiale, les dossiers d'appel à propositions ou tout autre document de l'UGP relatif à un appel d'offres, un appel à propositions ou à candidatures doivent être soumises à l'UGP avant la plus tardive des deux dates suivantes : au moins dix (10) jours ouvrables avant la date limite de dépôt des candidatures/soumissions/propositions ou dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrables après la publication d'une modification des conditions. L'UGP accuse réception par écrit de la Plainte sous trois (3) Jours Ouvrables, l'étudie et y répond dans un délai maximum de sept (7) Jours Ouvrables à compter de la date de réception de la Plainte. Si, en conséquence de l'examen de la Plainte, l'UGP décide de modifier les documents de préqualification ou de sélection initiale, d'appel d'offres ou d'appel à propositions ou tout autre document, il émet un avenant et, si nécessaire, proroge le délai de transmission des candidatures/soumissions/propositions.

b. Les Plaintes contestant une exclusion du processus en amont de l'attribution du marché doivent être soumises à l'UGP dans un délai de dix (10) Jours Ouvrables après la transmission par l'UGP à la partie intéressée de l'avis signifiant l'exclusion en question. L'UGP accuse réception Par Écrit de la Plainte sous trois (3) Jours Ouvrables, l'étudie et y répond dans un délai maximum de sept (7) Jours Ouvrables à compter de la date de réception de la Plainte. Si, en conséquence de l'examen de la Plainte, l'UGP modifie les résultats de l'étape ou de la phase précédente du processus de passation des marchés, il transmet dans les plus brefs délais un avis révisé des résultats d'évaluation à toutes les parties concernées pour les informer des étapes suivantes.

c. Les Plaintes faisant suite à la transmission de la Notification d'Intention d'Attribution de Marché (ou notification d'intention de conclure un accord de financement) doivent être soumises à l'UGP avant la fin du délai d'attente. L'UGP accuse réception de la Plainte par écrit sous trois (3) Jours Ouvrables, l'étudie et y répond dans un délai maximum de quinze (15) Jours Ouvrables à compter de la date de réception de la Plainte. Si, en conséquence de l'examen de la Plainte, l'UGP modifie sa recommandation d'attribution du marché, il transmet l'intention révisée d'attribution à tous les Soumissionnaires/Proposants/Consultants précédemment avisés et procède à l'attribution du marché.

6.5.3. Règlement des Plaintes

Dans le cadre du règlement des Plaintes, l'UGP s'engage à effectuer un examen rapide et raisonnable de la Plainte, incluant l'étude de tous les documents, faits et circonstances pertinentes. Dans sa réponse au plaignant, l'UGP donne des informations suffisantes tout en respectant l'obligation de confidentialité définie aux paragraphes 5.19 et 5.20.

Toute réponse à une Plainte comprend au minimum les éléments suivants :

a. énoncé des questions en litige : préciser les points soulevés par le plaignant qui doivent être traités ;

b. faits et éléments de preuve : préciser les faits et les éléments de preuve qui, de l'avis de l'Emprunteur, sont utiles au règlement de la Plainte. Ces faits et éléments de preuve sont présentés sous la forme d'un paragraphe rédigé et organisé autour des questions en litige ;

c. décision et mention du fondement de la décision : énoncer la décision prise à l'issue de l'examen. Mentionner en outre le fondement de la décision (Règlement de Passation des Marchés, DTPM relatif au marché en question,

etc.). La réponse doit faire état du fondement de la décision de manière aussi précise que possible ;

d. analyse : fournir une explication de la raison pour laquelle le fondement de la décision appliqué aux faits/questions soulevés dans la Plainte nécessite la décision stipulée. L'analyse peut être courte, sous réserve qu'elle soit claire et identifie chacune des questions qui ont été traitées pour parvenir à la réponse ;

e. conclusion : énoncer clairement la réponse donnée en règlement de la Plainte et décrire les étapes qui vont suivre.

VII. PLAN D'ACTION DE MISE EN ŒUVRE DU MGP

7.1. Validation du document du MGP du PHASAO

Le présent MGP a été élaboré par un expert recruté par le PHASAO à cet effet. Cependant la démarche participative a permis de faire une consultation des parties prenantes du PHASAO afin de recueillir leurs avis, leurs suggestions et leurs craintes vis-à-vis du mécanisme de gestion des plaintes du projet (Voir PV en annexe 1). Dans l'opérationnalisation de ce MGP des réajustements ou des adaptations pourront être nécessaires en fonction de l'évolution du projet et des contextes socioéconomiques des zones d'intervention.

Par ailleurs, en plus de ce rapport, il sera demandé à l'UGP du PHASAO, une cohérence de mise en œuvre des activités du présent MGP avec les activités du plan d'action de prévention et de lutte contre les EAS/HS.

7.2. Mise en place des instances de gestion des plaintes

Au regard de la spécificité du PHASAO, la principale instance de gestion des plaintes est le comité national de gestion des plaintes au sein de l'UGP. En tandem avec les points focaux du projet dans les institutions partenaires et du centre d'appel créé à cet effet, le comité aura pour mission de collecter, de trier, de traiter et d'archiver les plaintes qui lui parviendront. Pour ce faire il faudra qu'il soit mis en place dans les meilleurs délais sur note administrative du Coordonnateur. Par ailleurs le centre d'appel devra être créé afin de recueillir les différentes plaintes des parties prenantes.

7.3. Diffusion et vulgarisation du MGP du PHASAO

La garantie de l'efficacité du MGP passe nécessairement par l'information et la communication sur les droits et prérogatives des différentes parties prenantes. En effet, la communication est un élément clé pour établir et maintenir des relations de confiance, gage d'un bon fonctionnement du mécanisme. Il importe par conséquent que les informations relatives au MGP, les moyens de saisine, les étapes de la procédure et les délais moyens de traitement fassent l'objet d'une large vulgarisation à tous les niveaux (mairies, préfectures, médias locaux, affiches, réunions à organiser dans les villages, entretiens avec les autorités locales, ...). Il est également crucial que les différentes parties prenantes reçoivent des explications sur les différents types de plaintes qui peuvent être soumis au mécanisme.

Les communautés bénéficiaires, les personnes susceptibles d'être affectées par les projets ou d'influencer la bonne exécution doivent accéder aux informations liées à la mise en œuvre globale du projet.

Pour ce faire, une fois approuvé, le MGP sera publié par le PHASAO et diffusé à l'endroit de l'ensemble des parties prenantes. La diffusion sera portée par les points focaux du projet dans les structures partenaires qui mèneront des activités spécifiques ci-dessous, dans leurs structures.

- La tenue de rencontres d'information et de sensibilisation des acteurs et parties prenantes du projet sur le dispositif de gestion des plaintes du PHASAO, les acteurs impliqués, les modalités de saisie de mécanisme et du rôle du point focal dans le dispositif ;
- Les affichages sur les sites d'implantation du projet.

7.4. Renforcement des capacités

La mise en œuvre du présent MGP nécessite au préalable le renforcement des capacités des membres des comités. Par conséquent, suite à l'approbation du document, ces acteurs bénéficieront d'une formation sur les objectifs, la procédure et le contenu du présent MGP. Le processus de renforcement des capacités techniques se fera en « cascade ». L'UGP du PHASAO par son spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale veillera à la formation de tous les autres membres du projet, des points focaux institutionnel et des opérateurs du centre d'appel. Les points focaux veilleront la formation/sensibilisation de leurs collègues des structures bénéficiaires sur l'existence du MGP, son champ d'action et ces modalités de fonctionnement. Ces formations devront porter sur la mise en œuvre du MGP (l'enregistrement et traitement des réclamations) et sur les risques de VBG, EAS/HS/VCE. À cet effet les activités de renforcement comprendront notamment :

- Information et sensibilisation des membres du comité, des points focaux et des opérateurs du centre d'appel du projet sur l'enregistrement et la gestion des plaintes y compris les VBG, EAS/HS/VCE ;
- Formation des parties prenantes notamment sur la prévention et la gestion des plaintes EAS/HS, VCE et l'approche centrée sur les besoins des personnes survivant-e-s ;
- Élaboration d'un guide résumant les procédures du MGP ;
- Acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation, stylos, etc.).

Le tableau ci-après, présente les actions et activités à mener pour une meilleure opérationnalisation du MGP du PHASAO. Ce plan d'actions se veut itératif ainsi, il pourra être ajusté pendant la mise en œuvre du projet.

7.5. Budget de fonctionnement

Des fonds seront mobilisés pour le fonctionnement du mécanisme. En effet, les frais de déplacement et de communication pour les membres du CNGP et des points focaux, qui procèderont aux éventuelles vérifications sur le terrain, seront pris en charge directement par l'UGP.

Tableau 2 : Plan d'action du MGP du PHASAO

ACTIONS	Date de Mise en œuvre	Risques/ Contraintes	Acteurs ciblés	Responsable(s)	Ressources humaines	Coût unitaire (F CFA)	Quantité	Coût de mise en œuvre (F CFA)
ACTIVITE 1 : Diffusion du Mécanisme de gestion des plaintes PHASAO								
Action 1 : Atelier d'Information des parties prenantes sur le MGP du PHASAO dans les régions d'intervention	Après la validation du MGP	Insuffisance de budget pour l'activité	Structures bénéficiaires des appuis du projet ; Cibles des enquêtes de collecte des données sur le terrain	PHASAO	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et sociale ; Spécialiste en Suivi-évaluation ; Spécialiste en Communication	5 000 000	FF	5 000 000
Action 2 : Communiqués radiophoniques sur l'existence et la du comité national de gestion des plainte	Après la validation du MGP	Insuffisance de budget pour l'activité	Structures bénéficiaires des appuis du projet ; Cibles des enquêtes de collecte des données sur le terrain	PHASAO	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et sociale ; Spécialiste en Suivi-évaluation ; Spécialiste en Communication	1 500 000	FF	1 500 000
Action 3 :	Après la validation du MGP	Insuffisance de budget pour l'activité	Structures bénéficiaires des appuis du projet ;	PAHSAO	Spécialiste en Sauvegarde		SO	SO

ACTIONS	Date de Mise en œuvre	Risques/ Contraintes	Acteurs ciblés	Responsable(s)	Ressources humaines	Coût unitaire (F CFA)	Quantité	Coût de mise en œuvre (F CFA)
Publication du document MGP du PHASAO sur le site du projet ou de l'INSD et dépôts des versions physique au sein des structures partenaire			Cibles des enquêtes de collecte des données sur le terrain		Environnementale et sociale ; Spécialiste en Suivi-évaluation ; Spécialiste en Communication	Sans objet (SO)		
ACTIVITE 2 : Installation du comité national de gestion des plaintes et mise en place du Centre d'appel								
Action 1 : Mettre en place le comité national de gestion des plaintes au sein de l'UGP	Après la publication du MGP	Insuffisance de ressource	Structures bénéficiaires des appuis du projet ; Cibles des enquêtes de collecte des données sur le terrain	PAHSAO	Coordonnateur du PHASAO	Sans objet (SO)	SO	SO
Action 2 Mis en place d'un numéro vert et opérationnalisation d'un centre d'appel	Après la publication du MGP	Insuffisance de ressource	Structures bénéficiaires des appuis du projet ; Cibles des enquêtes de collecte des données sur le terrain	PHASAO	Consultant	35 000 000	FF	35 000 000
ACTIVITE 3 : Formation des membres du comité national de gestion des plaintes, des opérateurs du centre d'appel et des points focaux des structures partenaires								
Action 1				PHASAO				1 500 000

ACTIONS	Date de Mise en œuvre	Risques/ Contraintes	Acteurs ciblés	Responsable(s)	Ressources humaines	Coût unitaire (F CFA)	Quantité	Coût de mise en œuvre (F CFA)
Atelier de formation de l'UGP sur la gestion des plaintes du PHASAO	Après la publication du MGP	Insuffisance de ressource	Membre du comité national de gestion des plaintes		Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et sociale	1 500 000	1	
Action 2 Atelier de formation des Points focaux et opérateurs du centre d'appel sur la gestion des plaintes du PHASAO	Après la formation de l'UGP	Insuffisance de ressource	Points focaux et opérateurs du centre d'appel	PHASAO	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et sociale	500 000	500 000	500 000
ACTIVITE 4 : Acquérir du petit le matériel de bureau pour le fonctionnement pour le rapportage des plaintes								
Action 1 : Acquérir des Kit (matériel de bureau ; registre des plaintes ; rame de papier ; ...) pour le rapportage des plaintes	Après la formation des points focaux et des équipes projets	Insuffisance de ressource ; Lourdeur dans la passation des marchés	CNGP, Point focaux, et opérateur des centres d'appel	PHASAO	Spécialiste en Passation des Marchés ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et sociale	250 000	FF	250 000

ACTIONS	Date de Mise en œuvre	Risques/ Contraintes	Acteurs ciblés	Responsable(s)	Ressources humaines	Coût unitaire (F CFA)	Quantité	Coût de mise en œuvre (F CFA)
Action 2: Distribuer les Kit (matériel de bureau ; registre des plaintes ; rame de papier ; ...) pour le rapportage des plaintes	Après l'acquisition des Kit	SO	CGP; CRGP	PHASAO	Spécialiste en Passation des Marchés ; Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et sociale	SO	PM	PM
ACTIVITE 5 : Assurer le suivi - évaluation des activités du MGP								
Action 1 : Assurer le rapportage mensuel, trimestriel de la gestion des plaintes Organiser des missions de supervision des CGP	Après l'opérationnalisation des instances de gestion des plaintes	Insuffisance de ressource	CNGP, Points Focaux PHASAO ; Centre d'Appel	PHASAO	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et sociale ; Spécialiste en Suivi-Evaluation	SO	SO	SO
COUT TOTAL								43 750 000

CONCLUSION

Conformément aux exigences et recommandations du cadre environnemental et social de la Banque mondiale, le présent rapport décrit le mécanisme de gestion des plaintes qui sera mis en œuvre dans le cadre de toutes les activités du PHASAO. Ce document vient en complément avec d'autre document de même nature élaborés dans le cadre du projet notamment le Plan de Gestion des Déchets (PGD), d'un Plan de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO), d'un plan d'action pour la prévention et la lutte contre l'exploitation, abus sexuel et harcèlement sexuel (PA. EAS/HS).

En effet, l'efficacité d'un mécanisme de gestion des plaintes repose sur la confiance mutuelle établie entre les parties prenantes et le projet. Si cette confiance est établie et maintenue par des actions d'information et de communications régulières, les risques de blocage des activités et autres manifestations collectives contre les activités du projet seront évités. Ainsi, il appartiendra à l'ensemble de partie prenantes intervenant dans la mise en œuvre du PHASAO de se l'approprier afin de garantir son efficacité.

REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE

- Document du projet PHASAO 2020 ;
- Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale 2018
- Manuel de Gestion des Plaintes du projet WURI 2023 ;
- Manuel de Gestion des Plaintes du PARIIS-BF 2019 ;
- Manuel de Procédures Administratives Financières Et Comptables, 2023 ; 345p

Annexe 1 : Procès-verbal de consultation des parties prenantes

PROCES VERBAL

DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DU 04 MARS 2025 RELATIVE A LA REALISATION D'UN PLAN DE GESTION DES DECHETS (PGD), D'UN PLAN DE GESTION DE LA MAIN D'OEUVRE (PGMO), D'UN PLAN D'ACTION POUR LA PREVENTION ET LA LUTTE CONTRE L'EXPLOITATION, ABUS SEXUEL ET HARCELEMENT SEXUEL (PA. EAS/HS) ET D'UN MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET D'HARMONISATION ET D'AMELIORATION DES STATISTIQUES D'AFRIQUE DE L'OUEST (PHASAO).

L'an deux mil vingt-cinq et le 04 du mois de mars, à partir de 9h00mn, s'est tenue en vidéo-conférence, une rencontre d'échanges et de partages d'expériences relative à la réalisation de **du Plan de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO), du Plan de Gestion des Déchets Electroniques (PGDE), du Plan d'Action pour la prévention et la lutte contre l'Exploitation, Abus Sexuel et Harcèlement Sexuel (PA. EAS/HS) et du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)** dans le cadre du **Projet d'Harmonisation et d'Amélioration des Statistiques d'Afrique de l'Ouest (PHASAO).**

Cette rencontre qui **a débuté à 9h00**, avec la participation de l'équipe du Consultant, de l'INSD et des points focaux des structures bénéficiaires du projet, a été présidée par **M. ZOUNGRANA Daouda, Contrôleur Interne UGP/PHASAO.**

Etaient présents : voir liste de présence jointe en annexe.

Après l'ouverture de la rencontre par M. ZOUNGRANA, la parole est revenue à Monsieur Adama ZARE, Consultant, Expert en Sauvegardes environnementales et sociale, en charge de la réalisation des études. Il a d'abord fait une présentation succincte des missions du consultant et a précisé ses attentes pour une bonne exécution de ces missions. A la suite de cette intervention les échanges ont porté sur les points suivants.

1. Les requêtes du Consultant

Relativement aux outils à préparer, ces requêtes ont porté sur :

- Le Plan de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO),
- Le Plan de Gestion des Déchets Electroniques (PGDE),
- Le Plan d'Action pour la prévention et la lutte contre l'Exploitation, Abus Sexuel et Harcèlement Sexuel (PA. EAS/HS)
- Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

2. Echanges sur les préoccupations des participants

● Au titre du PGDE,

- Il ressort qu'un inventaire est en cours pour faire l'état de la quantité des équipements et du matériel acquis ou à acquérir dans le cadre du projet. Le Projet s'est engagé à mettre les résultats de cet inventaire à la disposition du consultant ;
- Pour les participants, il y a une réduction importante du papier car les données sont transmises sous formes électroniques. En ce qui concerne le traitement du matériels défectueux, ces matériels ou équipements sont acheminés au Bureau Comptable Matières Principales (BCMP) en collaboration avec la Direction Générale des Affaires Immobilières de l'Etat (DGAIE) qui est chargé de procéder aux ventes aux enchères ;
- Il ressort qu'il existe des textes qui précisent les modes d'acquisition et de traitements ou de destruction du matériel. Le projet a mis à la disposition du consultant le décret et l'arrêté pour l'exploitation en vue de ressortir le processus de gestion des équipements et matériels électroniques depuis l'acquisition jusqu'à la fin de leur vie.
- Le dispositif de gestion des équipements et matériels est en cours de déploiement et donc n'est pas totalement opérationnel.

- **Au titre du PGMO,**

Il ressort des échanges que le Projet s'est engagé à mettre à la disposition du consultant les types et effectif de personnel recruté ou en cours ainsi que le mode de leur recrutement dans le cadre de la mise en œuvre du PHASAO.

Au titre des risques, il ressort des échanges que ces risques concernent surtout l'insécurité et des accidents de circulation lors de la collecte des données par les enquêteurs.

En plus de ces risques, il ressort des difficultés quant aux paiements des enquêteurs par manque de structures financières et des problèmes de réseaux pour les Terminaux de Paiement Electronique (TPE).

- **Au titre du MGP,**

Il n'existe pas de MGP type pour le projet. Mais il existe un MGP inclus dans le manuel de l'enquêteur au niveau du ministère en charge de l'agriculture. Le Point Focal de l'Agriculture s'est engagé à mettre ce manuel à la disposition du Consultant pour exploitation en se basant sur le protocole du ministère en charge de l'éducation.

- **Au titre du Plan d'Action VBG**

Les participants ont suggéré que le Consultant rencontre les structures en charge de l'action sociale sur les questions de VBG.

3. Synthèse des recommandations

- Valider les rapports en présentiel à l'INSD avec la participation des bénéficiaires ;
- Rencontrer les structures en charge de l'action sociale sur les questions de VBG ;
- Mettre à la disposition du consultant les types et effectif de personnel recruté ou en cours ainsi que le mode de leur recrutement dans le cadre de la mise en œuvre du PHASAO ;
- Mettre à la disposition du consultant le manuel de l'enquêteur du ministère en charge de l'agriculture et le protocole du ministère en charge de l'éducation pour exploitation afin de proposer un MGP du Projet.

L'ordre jour étant épuisé, M. ZOUNGRANA a levé la séance à 10.h 48.mn.

Pour le Consultant

Pour le PHASAO



Adama ZARE
Ingénieur des Eaux et Forêts
Amenageur Spécialiste des EIES
Tél (00226) 76 67 18 15 BP
adamaszare@yahoo.fr



Adama ZARE

ZOUNGRANA Daouda,

Expert en Sauvegardes environnementales et sociales

Contrôleur Interne UGP/PHASAO.

PV DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES RELATIVE A LA REALISATION D'UN PGDE, D'UN PGMO, D'UN PA. EAS/HS) ET D'UN MGP DANS LE CADRE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET PHASAO

LISTE DE PRESENCE

Date : 04/03/2025

N°	Nom	Prénom	Structures	Téléphones	Mails	Signature
1.		Sékou	DGEP/MEF			
2.		Salifou	MEBAPLN			
3.		Fidèle	MSHP			
4.		Seni	DGI			
5.		Etienne	MARAH			
6.		Soumaila	DRH/INSD			
7.		Daouda	PHASAO			
8.		Christiane	PHASAO			
9		Adama	SERF			
10		Justin	SERF			
11		Gabriel	SERF			

Annexe 2 : DISPOSITIF DE GESTION DES PLAINTES EXISTANTS

❖ Le système traditionnel et religieux de gestion des plaintes

Dans les zones d'intervention du projet et au sein des communautés cibles de certaines enquêtes, il existe des mécanismes non formels de prévention et de gestion des conflits. En effet les activités de collectes de données auprès des ménages s'exécutent le plus souvent au niveau des villages où la chefferie traditionnelle et les religieux sont des portes d'entrée pour la résolution des conflits. Même s'il est vrai que ces mécanismes endogènes apportent des réponses à la prévention et à la gestion des conflits au sein des communautés, il est à noter que leur principe de fonctionnement qui est principalement l'oralité, et le caractère sensible de certaines plaintes ne fait pas d'eux les meilleurs canaux pour la gestion des plaintes dans le cadre du PHASAO. Cependant les leaders communautaires qui les animent pourraient être des personnes ressources dans la résolution des plaintes liées aux activités financées par le PHASAO dans leurs localités.

❖ **Le système administratif de gestion des plaintes**

Le système administratif de gestion des plaintes est cosmopolite et se situe à plusieurs niveaux. Cependant on peut le subdiviser en deux grandes catégories : le système de résolution des plaintes à l'amiable et le système juridique de résolution des plaintes.

❖ **Le système de résolution des plaintes à l'amiable**

Plusieurs systèmes administratifs de gestion des plaintes sont déconcentrés au niveau régions ; province ; départements/commune ; village/arrondissement. Parmi les plus actifs on peut citer :

- **L'Office Nationale pour la Prévention et la Gestion des Conflits Communautaires (ONAPREGECC)** a été créé par le décret N°2015-1645/PRES/TRANS/PM/MJDHPC/MATD/MEF le 28 décembre 2015. Il prévoit la mise en place de cinq organes à divers niveaux que sont : le Conseil national ; les Observatoires régionaux ; les Observatoires provinciaux ; les Observatoires départementaux ; les Observatoires villageois/sectoriels. Ces observatoires, qui sont composées de toutes les couches sociales, ont pour rôle principal de prévenir les conflits communautaires dans toutes les localités du pays. Cependant force est de constater qu'ils ne sont pas opérationnels dans la majorité des localités du pays.
- **Sur le plan foncier, les Commissions de Conciliation Foncière Villageoise (CCFV)** sont mises en place dans plus de 1100 villages dans le cadre de la Loi 034 du 9 juin 2009 portant régime foncier en milieu rural. Ces commissions sont compétentes pour faire la tentative de conciliation dans les litiges fonciers qui opposent des individus, groupes d'individus ou personnes morales de droit privé en ce qui concerne l'existence, la nature ou la consistance des droits fonciers en milieu rural. En termes de fonctionnalité, il convient de noter que des structures comme les CCFV et les Service Foncier Ruraux n'existent pas au sein de toutes les localités et là où elles ont été mises en place, elles fonctionnent difficilement, du fait du manque de ressources. Etant donné que le PHASAO ne compte pas acquérir des terres pour la réalisation d'infrastructures sur le terrain, ces structures ne sont donc pas adaptées à la gestion des plaintes du projet.
- **Les services techniques déconcentrés (STD)** et décentralisés qui contribuent à la résolution des litiges. Au titre des services techniques on peut citer : les services en

charge des domaines, du cadastre, de l'administration territoriale, de la sécurité, de l'agriculture, de l'élevage, de l'environnement, de l'eau, de l'action sociale, etc.

- **Le système administratif et le manuel de procédure du projet :** dans le fonctionnement actuel du projet, les rares cas de réclamations sont gérés suivant la procédure administrative par échange de courrier. Cette formule classique a l'avantage d'être connue par les acteurs administratifs, mais reste inaccessible pour des plaintes pouvant provenir des communautés cibles des enquêtes au sein des communautés villageoise.
- **Le tribunal départemental ou d'arrondissement** existant au niveau de chaque préfecture et du pays qui privilégie les règlements amiables des différends.
- ❖ **Le Système juridique de résolution des plaintes**

Au titre de ces structures, on peut citer :

- Le tribunal d'instance qui constitue la juridiction de second degré pour les décisions rendues par les tribunaux départementaux ou d'arrondissement.
- Le Tribunal de Grande Instance (TGI) qui est la juridiction de droit commun de premier degré en matière civile.
- Le tribunal administratif.
- Le tribunal de commerce.
- La Cour d'Appel qui est la juridiction de droit commun de second degré.
- La Cour de cassation qui a pour rôle de veiller au respect de la règle de droit par les juridictions judiciaires inférieures.
- Le Conseil d'État qui est la juridiction supérieure de l'ordre administratif.

Les juridictions sont compétentes pour connaître des litiges relatifs à la protection des personnes et des biens. Ainsi, elles sont compétentes en matière civile et administrative. Elles sont également compétentes pour connaître des litiges liés à la bonne gouvernance dans la mise en œuvre du projet.

❖ Forces et limites des différents mécanismes existants

Les différents mécanismes ci-dessus décrits présentent des forces et faiblesses qui sont présentées dans le tableau qui suit.

Tableau : Forces et faiblesses des mécanismes existants

MECANISME DE GESTION DES CONFLITS	FORCES	LIMITES
<i>Mécanisme traditionnel et/ou coutumier</i>	- Certaines personnes ont une préférence prononcée pour le mécanisme traditionnel de gestion des plaintes et des conflits, car ces dernières se reconnaissent plus dans le mécanisme traditionnel basé sur les us et coutumes ;	- Les partis pris de certains chefs font que les gens préfèrent recourir à l'administration pour résoudre leur problème ; - Mécanisme peu sensible au genre : les femmes doivent passer forcément par leur mari

	- La gestion des conflits au niveau local au-delà de la résolution du problème, c'est la recherche de la cohésion et de la fraternité entre les protagonistes ; - Les chefs et les notables se considèrent comme des médiateurs et des acteurs de réconciliation plutôt que des justiciers qui se contentent de trancher les conflits et de renvoyer dos à dos les parties.	- ou leur frère pour la saisine de ces mécanismes ; - Usage de la force physique (coups et blessures) dans certains cas. - Manque de traçabilité sur la gestion des plaintes car basée sur l'oralité
<i>Mécanisme administratif (STD, Commissariat, Police, CCFV, SFR ; CAMCO ;)</i>	- Impartialité - Enregistrement/archivage	- N'existe pas dans toutes les localités ; - Usage de la force pour contraindre certaines personnes à se présenter devant les instances, ou à faire respecter les décisions rendues ; - Les temps de résolution pourraient être long et ne pas s'aligner aux principes du projet qui veut célérité dans la résolution des plaintes ; - Besoin souvent d'appui financier pour l'exécution des missions.
<i>Mécanisme judiciaire</i>	- Impartialité - Enregistrement/archivage	- Coûts élevés de la procédure judiciaire ; - Longs délais de traitement des dossiers ; - Difficultés d'accès du fait même de la méconnaissance des procédures par les populations ; - Difficultés éprouvées par certaines parties pour faire exécuter les décisions de justice en leur faveur.

Source : Consultant 2025

Annexe 3: Modèle de formulaire d'enregistrement d'une plainte

FORMULAIRE DE RECEPTION DE LA PLAINTÉ			
INFORMATION SUR LE/LA PLAIGNANT(E)			
Nom et prénom(s) :			Sexe :
Date et lieu de naissance :		Mode saisine :	
Si anonymat, Code :			
Téléphone :		Adresse :	
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :	
N° d'enregistrement :			
Notre comité prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.		<u>Description de la plainte</u>	
Nous vous tiendrons informé(e) dans un délai de jours ouvrables et selon votre convenance (lettre écrite, mail, appel téléphonique), des suites qui seront réservées à votre plaintes.			
Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes :			
• Recevoir la plainte et en accuser réception. • Examiner et évaluer la plainte, en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique. • Proposer des solutions et en discuter avec le plaignant, ouvrir la discussion à l'ensemble des préoccupations pouvant animer le requérant et appliquer les solutions une fois celles-ci acceptées.			
Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.			
Informations sur la personne ayant reçu la plainte :			
Nom et prénoms :		Téléphone :	
Comité :			
		Signature	

Annexe 4: Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS

Les informations contenues dans ce formulaire sont CONFIDENTIELLES. Tous les formulaires doivent être PROTÉGÉS PAR MOT DE PASSE.

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services VBG dès réception d'un incident EAS/HS lié au projet pour enregistrer le nom, le code et le consentement de la survivante, y compris si le plaignant n'a pas consenti à être référé, veuillez ajouter la plainte à la base de données, mais ne collectez pas d'informations détaillées sur le formulaire de plainte. Ce formulaire doit être classé séparément des autres documents de documentation et ne doit pas être partagé.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX VBG/EAS/HS	
1. La survivante a-t-elle donné son consentement pour remplir ce formulaire et orienter le patient ?	Code de réclamation :
Code d'attention du service VBG/EAS/HS :	
2. Nom du plaignant :	
3. Nationalité/Origine :	
4. Sexe :	
5. Âge :	
6. Comment le plaignant préfère être contacté (fournir des détails) :	
7. Nom du survivant (s'il ne s'agit pas du demandeur) :	
8. Adresse / coordonnées :	
9. Nom(s) et adresse du parent/tuteur, si moins de 18 ans :	
10. Comment le survivant préfère être contacté (fournir des détails) :	
11. Date de(s) incident(s):	
12. Moment des incidents :	
13. Lieu du ou des incidents :	
14. Brève description du ou des incident(s) dans les mots du survivant/plaignant :	
15. Nom du ou des accusés :	
16. Agence qui reçoit les plaintes :	
17. Personne remplissant le formulaire : Nom : Titre : Agence : Date : Signature :	
18. Transférer du point focal au fournisseur de services ou au centre de santé responsable de la réponse aux problèmes VBG/EAS/HS :	
19. Agence/ personne (point focal VBG/EAS/HS) transmis à :	
20. Nom et titre de la personne à qui le rapport a été transmis :	
Date : Signature :	

Annexe 5 : Lettre de réponse officielle à la plainte

Lettre de réponse officielle à la plainte		
Information sur la plainte		
Nom et prénom(s) du/de la plaignant(e) :		Sexe :
Date et lieu de naissance :	Mode saisine :	
Téléphone :	Adresse :	
Pièce d'identité :	N° :	Date d'enregistrement :
N° d'enregistrement :	Date de réponse :	
Comité national de gestion des plaintes :		Téléphone :
Nous vous informons, qu'après analyse pour déterminer la recevabilité ou non de la plainte et proposer les mesures correctives le cas échéance, notre comité a jugé votre plainte (cocher la case devant recevable ou irrecevable) :	Recevable	
	Irrecevable	
Proposition des mesures correctives à l'effet de la résolution de la plainte (si plainte recevable) :		
Description des faits justifiant l'irrecevabilité/rejet de la plainte (si plainte est irrecevable) :		
Cette décision de notre comité ne vous prive pas de votre droit de toute action auprès de :		
Veuillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués. Le président du comité		
Avis du/de la plaignant(e) sur la décision du comité	Favorable	
	Non favorable	
Date/heure/signature du/de la plaignant(e)		

Annexe 6: Modèle de lettre de clôture de la plainte

Lettre de clôture de la plainte			
Informations sur la plainte			
Nom et prénom(s) du/de la plaignant(e) :			Sexe :
Date et lieu de naissance :		Mode saisine :	
Téléphone :		Adresse :	
Sous-projet concerné :			
Pièce d'identité :	N° :		Date d'enregistrement :
N° d'enregistrement :		Date de réponse :	
Comité national de gestion des plaintes :		Téléphone :	
<u>Information du/de la plaignant(e) par le comité</u>			
Le comité vous informe, qu'après l'acceptation des suites données à votre plainte et la mise en œuvre effective des mesures correctives convenues pour la résolution de celle-ci, le comité procède à la clôture et l'archivage de celle-ci.			
<u>Satisfaction du/de la plaignant(e)</u>			
Je soussigné, répondant à l'identification décrite plus haut, certifie avoir accepté la proposition du comité. Aussi, suite à la mise en œuvre des mesures correctives décidées en réponse à ma requête, je considère que la plainte est définitivement close.			
Fait à _____, le _____ 202__			
Le/la plaignant(e)		Le Président du comité	

Annexe 7 : Modèle du registre des plaintes

N° de la plainte	Date et mode soumission	Informations sur le plaignant (Nom et prénoms, adresse, téléphone)	Description sommaire de la plainte	Activité concerné	Date de transmission au CNGP (Indiquer le service et la personne contact)	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Date de l'inspection	Date de traitement	Solution proposée	Date de retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte	Plainte résolue (oui / non) et date de l'accord
1											
2											