

Quelles informations doit contenir la plainte ?

La plainte doit :

- décrire le projet faisant l'objet de la requête ;
- expliquer de quelle manière les politiques, les procédures ou les dispositions contractuelles du FIE ont été violées ;
- décrire de quelle manière l'action ou l'omission du FIE a conduit ou pourrait conduire au non-respect des dispositions considérées ;
- décrire en quoi l'action ou l'omission du FIE a causé ou risque de causer un préjudice grave aux parties lésées ;
- décrire les dispositions prises par les parties lésées pour résoudre le problème avec les services du FIE au niveau régional.

Les requérants peuvent joindre tout document utile (correspondance compte rendu, etc.) pour l'examen de leur plainte.

Forme de la plainte

- La requête peut être présentée sous la forme de lettre, de courrier électronique (e-mail), etc.
- La requête doit être écrite, datée et signée.
- Elle doit être rédigée en français.
- Elle peut se faire, le cas échéant, par appel téléphonique.

Où déposer la plainte ?

- La lettre envoyée est adressée au Directeur Général du FIE et peut être déposée dans le bureau d'une des directions régionales ou directement au siège du FIE à Ouagadougou. Elle peut aussi être envoyée par courrier postal à l'adresse : 11 BP 623 Ouagadougou CMS 11 (BF).
- La requête adressée par e-mail doit être envoyée à l'adresse électronique : plaintes@fie-burkina.org ou sur la plateforme du site web du FIE.
- La plainte par appel téléphonique se fera au numéro 25 43 27 02 (demander à parler au responsable chargé de la gestion des plaintes).

Limitations

Les plaintes adressées au FIE ne concernent pas les cas suivants :

- Les affaires portées devant toutes instances administratives habilitées du Burkina ;
- Les affaires portées devant d'autres instances de recours judiciaire ou organes similaires ;

- Les plaintes motivées par l'intention d'obtenir un avantage compétitif ;
- Les affaires déjà examinées sauf en cas de nouvelles preuves concrètes ;
- Les actes relevant de la responsabilité de tiers.

Enregistrement et traitement d'une plainte

Les plaintes sont reçues, enregistrées et traitées par le service chargé de la question sur imputation du Directeur Général dans les meilleurs délais. Le traitement de toute plainte implique des entretiens avec le ou les requérants, des séances de conciliation au besoin et l'établissement d'un procès-verbal de règlement.

Informations et assistance

Le présent document est destiné à servir de guide pratique à l'usage des requérants, sur les procédures de transmission et de traitement des plaintes. Les requérants peuvent avoir plus d'informations ou toute assistance en envoyant un e-mail à l'adresse contact@fie-burkina.org