

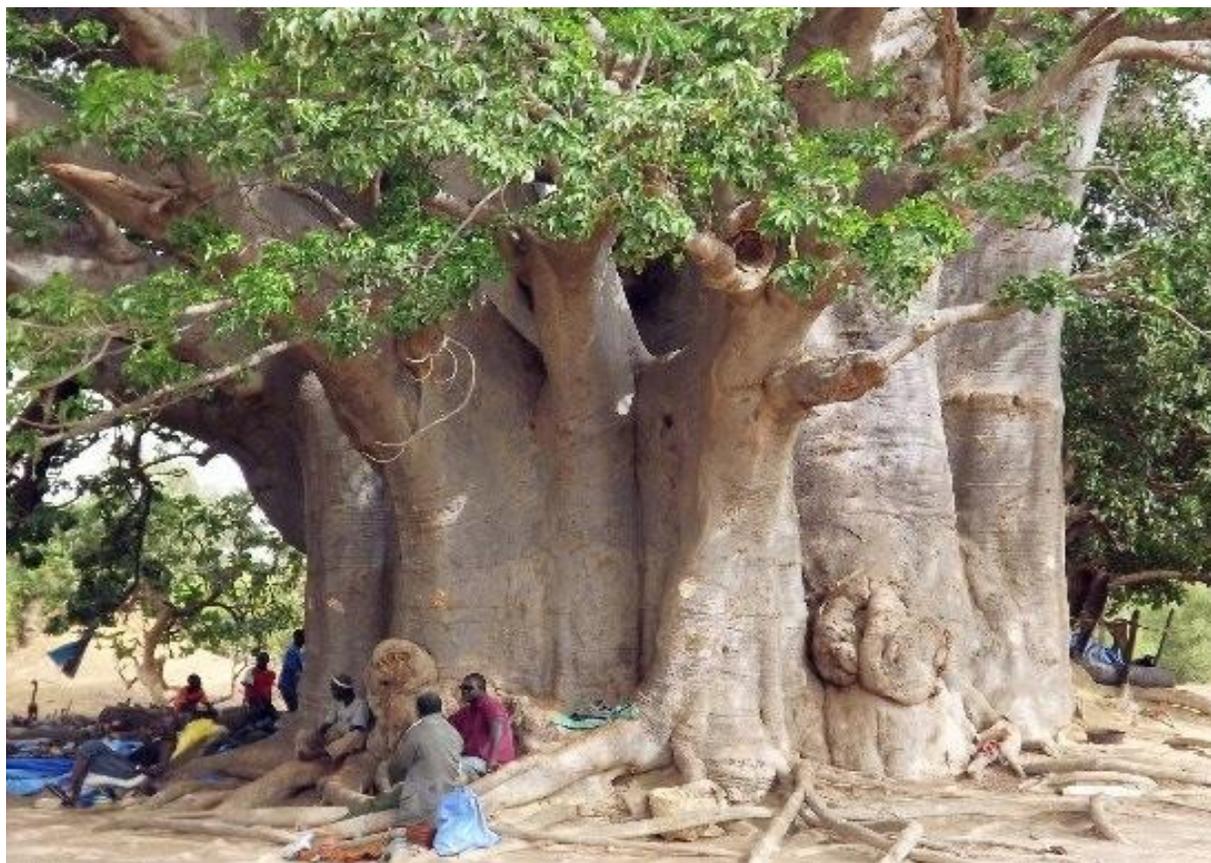
**MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE
L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT**

SECRETARIAT GENERAL

**FONDS D'INTERVENTION POUR
L'ENVIRONNEMENT**



BURKINA FASO
La Patrie ou la Mort, nous Vaincrons



MANUEL DE GESTION DES GRIEFS ET RECLAMATIONS

Mai 2025

Table des matières

I Introduction générale	1
1.1 Contexte et justification	1
1.2 Structuration du document	2
II Cadre conceptuel et fondamentaux stratégiques de la gestion des griefs	3
2.1 Définition des concepts	3
2.1.1 Grief	3
2.1.2 Plainte	4
2.1.3 Réclamation.....	4
2.1.4 Violences Basées sur le Genre.....	4
2.1.5 Exploitation sexuelle et abus sexuel (EAS).....	5
2.1.6 Violences sexuelles	6
2.1.7 Harcèlement sexuel.....	6
2.1.7 Doléance.....	6
2.1.8 Plaignant.....	6
2.1.9 Dénonciation.....	6
2.1.10 Médiation.....	6
2.1.11 Arbitrage	7
2.1.12 Parties prenantes	7
2.1.13 Personnes Affectées par le Projet (PAP)	8
2.1.14 Mécanisme de gestion des griefs.....	8
2.2 Objectifs de la gestion des griefs	8
2.3 Champ d'application du mécanisme de gestion des griefs	9
2.4 Enjeux et défis de la gestion des griefs	10
2.4.1 Enjeux de la gestion des griefs.....	10
2.4.2 Défis de la gestion des griefs	11
2.5 Parties prenantes du mécanisme de gestion des griefs	13
2.6 Principes du mécanisme de gestion des griefs	15
2.7 Typologie des plaintes	18
2.7.1 Plaintes d'ordres sociaux	18
2.7.2 Plaintes d'ordres environnementaux	20
III Structure du mécanisme de gestion des griefs du FIE	21
3.1 Structure organisationnelle du mécanisme de gestion des griefs.....	21
3.1.1 Comité villageois de gestion des griefs	22

3.1.2 Comité communal de gestion des griefs.....	23
3.1.3 Comité provincial de gestion des griefs	24
3.1.4 Comité régional de gestion des griefs.....	25
3.1.5 Comité central de gestion des griefs.....	26
IV Fonctionnement du mécanisme de gestion des griefs.....	29
4.1 Schéma global du mécanisme de gestion des griefs.....	29
4.2 Processus de gestion des griefs	29
4.2.1 Réception et enregistrement des plaintes	29
4.2.2 Examen de la recevabilité de la plainte	32
4.2.3 Catégorisation de la plainte	33
4.2.4 Étude approfondie de la plainte	34
4.2.5 Réponse et prise de mesure.....	34
4.2.6 Procédure d'appel.....	36
4.2.7 Résolution	36
4.2.8 Recours au Tribunal.....	36
4.2.9 Clôture de la réclamation.....	36
4.2.10 Rapportage et archivage des plaintes	37
4.3 Arrimage du MGG du FIE avec les MGG des partenaires.....	37
V Plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes.....	39
VI Stratégie de mise en œuvre et de suivi-évaluation du mécanisme de gestion des griefs....	1
6.1 Renforcement des capacités des acteurs.....	1
6.2 Suivi-évaluation du mécanisme de gestion des griefs.....	1
6.3 Diffusion et vulgarisation du MGG.....	2
6.4 Financement du mécanisme de gestion des griefs	3
Conclusion	4
Références bibliographiques	5
Annexes	6
Annexe 1 : Modèle de formulaire d'enregistrement des réclamations internes	6
Annexe 2 : Registre d'enregistrement et de suivi des réclamations	7
Annexe 3 : Fiche de réception de plaintes liées aux VBG, EAS/HS partie 1 (Fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement).....	7
Annexe 4 : Fiche de réception de plaintes liées aux VBG, EAS/HS partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)	8
Annexe 5 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS/VCE (pour la structure.....	10

faisant l'examen de la plainte).....	10
Annexe 6 : Fiche d'auto-évaluation trimestrielle du comité de gestion des griefs.....	11
Annexe 7 : Procès-verbal de conciliation	12

Liste des tableaux

Tableau 1 : Principes du mécanisme de gestion des griefs du FIE.....	15
Tableau 2 : Actions clés du Plan d'action du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	1
Tableau 3 : indicateurs de suivi du MGG.....	1

Liste des figures

Figure 1 : Structuration du Mécanisme de Gestion des Griefs (MGG).....	22
Figure 2 : Schéma descriptif du fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes et griefs.....	29

Sigles et abréviations

ARCOP	Autorité de Régulation de la Commande Publique
ASCE-LC	Autorité Supérieure de Contrôle d'État et de Lutte contre la Corruption
CA	Conseil d'Administration
CAMCO	Centre d'Arbitrage de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou
CCGG	Comité Central de Gestion des Griefs
CENTIF	Cellule Nationale de Traitement des Informations Financières
CGG	Comité de Gestion des Griefs
COVED	Comité de veille et de développement
CRAC	Comités Régionaux de lutte Anti-Corruption
CRGG	Comité Régional de Gestion des Griefs
CT	Collectivité territoriale
CVD	Conseiller Villageois de Développement
CVGG	Comité Villageois de Gestion des Griefs
DG	Direction Générale/Directeur Général
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EPE	Établissement public de l'État
FA	Fonds d'Adaptation
FIE	Fonds d'Intervention pour l'Environnement
FVC	Fonds Vert pour le Climat
HS	Harcèlement Sexuel
MGF/E	Mutilation Génitale Féminine/Excision
MGGR	Mécanisme de Gestion des Griefs et Réclamations
OCB	Organisations Communautaires de Base
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
RENLAC	Réseau National de Lutte Anti-Corruption
SES	Sauvegardes Environnementale et Sociale
SSES	Spécialiste en Sauvegardes Environnementale et Sociale
UGP	Unité de Gestion du Projet
VBG	Violence Basée sur le Genre

I Introduction générale

1.1 Contexte et justification

Le Burkina Faso, pays sahélien de l'Afrique de l'Ouest est confronté à plusieurs défis environnementaux et climatiques. Dans l'optique d'apporter une réponse efficace et durable à ces défis majeurs, la législation Burkinabè a disposé de la mise en place d'un mécanisme de financement des initiatives environnementales dans le Code de l'environnement de 1994, révisé en 1997. Cela s'est consolidé avec la création du Fonds d'intervention pour l'environnement (FIE) par la loi n°006-2013/AN du 02 avril 2013 portant Code de l'environnement et son opérationnalisation par le Décret n°2015-838/PRES-TRANS/PM/MEF/MERH du 13 juillet 2015 portant création, missions, organisation et fonctionnement du FIE.

Le FIE est un Établissement Public de l'État (EPE) placé sous la tutelle technique du Ministère en charge de l'environnement et celle financière du Ministère en charge des finances. Sa mission principale est de contribuer à la réduction des tendances actuelles de dégradation de l'environnement et donc des pertes économiques induites ; à la lutte contre les effets néfastes du changement climatique ; au développement économique du pays en créant des richesses et des revenus dans les filières de l'environnement et des ressources naturelles ; à la réduction de la pauvreté par un mode d'intervention approprié auprès des bénéficiaires directs et indirects des actions environnementales financées par le fonds.

L'administration et la gestion du FIE s'articulent autour des organes que sont le Conseil d'Administration (CA) et la Direction Générale. Le CA est l'organe de pilotage. Il approuve et suit la stratégie, les plans d'actions et les budgets. La Direction Générale est l'organe d'exécution des décisions du CA et dirige le FIE. Elle est organisée en structures techniques, centrales, déconcentrées. Par délibération, il est créé un Comité de financement composé du Président du Conseil d'administration (CA), de membres du CA et du Directeur général (DG) qui en assure le secrétariat. Le Comité de financement est chargé de l'examen et de l'approbation des dossiers soumis au financement du fonds dont le montant est supérieur au seuil délégué au DG et inférieur au seuil relevant du CA. Pour chaque fonds thématique, il est mis en place un comité thématique, organe consultatif, qui rend des avis techniques au comité de financement sur les demandes de financement qui lui sont soumises. Il est également créé un Comité régional du FIE dans chaque région du Burkina Faso, qui joue le rôle d'orientation régionale et de propositions d'allocations des financements du fonds pour les projets et activités relevant des domaines d'intervention du FIE dans le ressort d'intervention de chaque région.

Le FIE intervient dans plusieurs domaines dont : l'environnement et le cadre de vie ; la gestion durable des ressources forestières et fauniques ; la gestion des risques et catastrophes pour leurs aspects environnementaux y compris la réparation des dégâts causés par les animaux sauvages ; la gestion durable des terres et des ressources en eaux ; la promotion de pratiques durables dans les secteurs productifs et de l'énergie. Ces différents domaines constituent chacun un fonds thématique du FIE. Il intervient également dans le financement d'actions d'atténuation et d'adaptation aux effets néfastes des changements climatiques, dans le domaine de la gouvernance environnementale et de la promotion du développement durable, de l'éducation environnementale et de la recherche environnementale qui sont des domaines transversaux d'intervention.

Le FIE est un puissant instrument financier des actions en faveur de l'environnement et de l'action climatique chargé de mobiliser les ressources financières nationales et internationales, de leur allocation et du suivi-évaluation de leur utilisation. Il s'aligne parfaitement sur les priorités nationales en matière d'environnement, de changement climatique et de développement tels que le Plan National de Développement Économique et Social (PNDES), la Politique Nationale de Développement Durable (PNDD), le Plan d'action pour la Stabilisation et le Développement (PA-SD), la Politique sectorielle « environnement, eau et assainissement » (PSEEA), la Stratégie nationale en matière d'environnement (SNE), la Contribution déterminée au niveau national (CDN), le Plan national d'adaptation aux changements climatiques (PNA) et les Objectifs de Développement Durable (ODD).

Dans le cadre de ses actions, il est possible que des plaintes soient exprimées aussi bien par le personnel que par des bénéficiaires, et si des dispositions ne sont pas prises, cela pourrait entraîner des conflits. En vue de prévenir les éventuels conflits et d'assurer une forte adhésion des acteurs, le FIE a mis en place un système pour recevoir des plaintes, les traiter et à les résoudre. Ce système est adossé au système de gestion environnementale et sociale (SGES). Cependant, il est indispensable de disposer d'un outil qui fournit des lignes directrices et des instructions sur la manière de recevoir, d'enregistrer et de traiter, de façon juste et équitable, les griefs. Ainsi, le présent manuel de gestion des griefs et réclamations vise à fournir un cadre structuré et transparent pour résoudre les plaintes ou les réclamations qui pourraient surgir à la suite des interventions du FIE ou des projets qu'il finance. Il décrit les processus à suivre, les rôles et responsabilités de chaque acteur, ainsi que les bonnes pratiques pour garantir que chaque grief soit enregistré, analysé et traité de manière juste et équitable.

1.2 Structuration du document

Le présent manuel de gestion des griefs et réclamations du FIE s'articule autour de quatre (04) grandes parties :

- le cadre conceptuel et les fondamentaux stratégiques de la gestion des griefs et réclamations ;
- la structure du mécanisme de gestion des plaintes et des griefs du FIE ;
- le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes et des griefs du FIE ;
- la stratégie de mise en œuvre et de suivi-évaluation du mécanisme de gestion des plaintes et griefs du FIE.

II Cadre conceptuel et fondamentaux stratégiques de la gestion des griefs

2.1 Définition des concepts

La gestion des griefs fait intervenir plusieurs notions et concepts méritant une bonne appropriation. Les définitions ci-après sont utiles à la compréhension du Mécanisme de Gestion des Griefs et Réclamations (MGGR). Elles sont tirées de sources documentaires et adaptées au contexte du Fonds d'Intervention pour l'Environnement (FIE).

2.1.1 Grief

Un grief est un motif de plainte, un reproche, une doléance, un préjudice (Dictionnaire français Larousse). Il s'agit d'un terme qui désigne des doléances, des reproches formulées par un individu un groupe d'individu ou une communauté envers une autre personne physique ou morale, un projet, une activité en raison d'un tort, d'un dommage, d'une injustice ou d'une violation à des dispositions juridiques ou administratives. Ainsi, le grief peut être individuel ou collectif.

Dans le cadre du FIE, le grief désigne un reproche, une expression d'insatisfaction, un mécontentement, un préjudice ou une plainte, exprimés directement ou indirectement par un agent, un partenaire, un individu, un groupe d'individus, une communauté ou une personne morale à la suite des interventions du FIE. Ces interventions incluent, les projets exécutés directement par le FIE, les projets financés par le FIE et mis en œuvre par les promoteurs, les activités et le fonctionnement du FIE (gestion administrative et financière, etc.). Le grief peut être d'ordre social (discrimination, exclusion, violation de droits humains, pertes des moyens d'existence, etc.), environnemental (émissions poussiéreuses et gazeuses, nuisances sonores, olfactives, mauvaise gestion des déchets, etc.) et genre (violences basées sur le genre, etc.). Au niveau du FIE, le grief peut être formulé aussi bien par les acteurs internes (personnel) que par les acteurs externes (promoteurs, prestataires de service, personnes affectées, communautés, etc.).

2.1.1.1 Grief social

Un grief social est un grief formulé par un individu, un groupe d'individu, une communauté ou une personne morale, pour cause d'actions ayant ou susceptibles d'avoir des impacts sociaux négatifs ou un mode d'intervention ne répondant pas aux attentes du ou des plaignants. Les griefs sociaux peuvent inclure : la corruption ou fraude, l'extorsion et détournement de fonds ou de biens publics, les conflits d'intérêts, l'exclusion sociale, la discrimination, le harcèlement sexuel, les inégalités de traitement, l'abus de pouvoir et d'autorité, le non-respect des cahiers de charges, contestation du choix des sites et des bénéficiaires par la population, le non-respect des politiques et procédures, l'atteinte à la culture et aux traditions, la dépravation des mœurs, le non-recrutement de la main d'œuvre locale, le non-respect des règles de travail, etc.

2.1.1.2 Grief environnemental

Un grief d'ordre environnemental est un grief formulé par un individu, un groupe d'individu, une communauté ou une personne morale, pour cause d'actions ayant ou susceptibles d'avoir des impacts environnementaux négatifs. Ce type de grief peut être inhérent à la pollution de l'air, de l'eau et du sol, au déboisement, aux nuisances sonores et olfactives, aux vibrations, à la dégradation du paysage, à la mauvaise gestion des déchets, aux émissions gazeuses et

poussiéreuses, à l'érosion de la biodiversité, le non-respect mesures prescrites dans le Plan de gestion environnementale et sociale (PGES), etc.

2.1.1.3 Grief de Genre

Un grief de genre correspond à un grief émanant d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une communauté, à la suite d'une démarche d'une activité, d'un projet ou d'un programme, qui exclurait ou qui n'intégrerait pas comme ça se doit, des parties prenantes potentielles, parce qu'elles sont des femmes, des hommes, des jeunes ou des personnes handicapées. Entre autres griefs de genre, il y a : la discrimination basée sur le sexe, l'exclusion basée sur le sexe, etc.

2.1.2 Plainte

Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, un mécontentement, une insatisfaction, une revendication, un besoin ou une aspiration formulée par un agent, un individu, un groupe d'individu, une communauté ou une personne morale ayant été affecté de façon négative par un agent du FIE, les interventions du FIE, un projet financé par le FIE. La plainte peut également se rapporter à un acte d'injustice ou de violation des dispositions juridiques ou administratives en vigueur. En d'autres termes, la plainte est une réclamation officielle déposée auprès d'un organe pour faire part d'un grief et solliciter un règlement¹. Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du FIE ou du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale. Ces plaintes 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.).

2.1.3 Réclamation

Une réclamation correspond à l'action de s'adresser à une autorité pour faire respecter un droit, pour faire exécuter un devoir, pour demander une chose due, ou pour faire une protestation contre ce qui paraît illégitime ou injuste.

2.1.4 Violences Basées sur le Genre

La violence basée sur le genre (VBG) est un terme générique décrivant les actes préjudiciables commis contre le gré de quelqu'un en se fondant sur les différences établies par la société entre les hommes et les femmes (le genre)². Il s'agit de l'une des violations des droits humains les plus répandues, et pourtant la plus tolérée. Elle peut être de nature sexuelle, physique, verbale, psychologique (émotionnelle), socioéconomique ou culturelle, comme : le viol, les mutilations génitales féminines, le mariage d'enfants, les injures et les coups, le mariage forcé, le dépouillement d'une femme ou une veuve de ses biens, etc.

¹ FEICOM, 2023. Mécanisme de gestion des plaintes et griefs environnementaux, sociaux et de genre dans les projets.

² [https://help.unhcr.org/burkinafaso/ou-trouver-de-laide/avez-vous-subi-des-violences-basees-sur-le-genre/#:~:text=Que%20sont%20les%20violences%20basées,les%20femmes%20\(le%20genre\).](https://help.unhcr.org/burkinafaso/ou-trouver-de-laide/avez-vous-subi-des-violences-basees-sur-le-genre/#:~:text=Que%20sont%20les%20violences%20basées,les%20femmes%20(le%20genre).)

Le système de gestion des informations sur la violence basée sur le genre (IMSVBG) identifie six (06) principaux types de VBG³ :

- **le viol** : pénétration vaginale, anale ou buccale sans consentement (même superficielle), à l'aide du pénis ou d'une autre partie du corps. S'applique également à l'insertion d'un objet dans le vagin ou l'anus ;
- **l'agression sexuelle** : toute forme de contact sexuel sans consentement ne débouchant pas ou ne reposant pas sur un acte de pénétration. Entre autres exemples : les tentatives de viol, ainsi que les baisers, les caresses et les attouchements non désirés aux parties génitales ou aux fesses. Les mutilations génitales féminines ou excision (MGE/E) sont un acte de violence qui lèse les organes sexuels ; elles devraient donc être classées dans la catégorie des agressions sexuelles. Ce type d'incident n'englobe pas les viols (qui consistent en un acte de pénétration) ;
- **l'agression physique** : violence physique n'étant pas de nature sexuelle. Entre autres exemples : coups, gifles, strangulation, coupures, bousculades, brûlures, tirs ou usage d'armes, quelles qu'elles soient, attaques à l'acide ou tout autre acte occasionnant des douleurs, une gêne ou des blessures. *Ce type d'incident n'englobe pas les MGF/E.*
- **le mariage forcé** : mariage d'une personne contre sa volonté ;
- **le déni de ressources, d'opportunités ou de services** : déni de l'accès légitime à des ressources/actifs économiques ou à des opportunités de subsistance, et à des services éducatifs, sanitaires ou autres services sociaux. On parle de déni de ressources, d'opportunités et de services, par exemple, lorsqu'on empêche une veuve de recevoir un héritage, lorsque les revenus d'une personne sont confisqués de force par son compagnon intime ou un membre de sa famille, lorsqu'on empêche une fille d'aller à l'école, etc. *Les cas de pauvreté générale ne devraient pas être consignés ;*
- **les violences psychologiques/émotionnelles** : infliction de douleurs ou de blessures mentales ou émotionnelles. Entre autres exemples : menaces de violence physique ou sexuelle, intimidation, humiliation, isolement forcé, poursuite, harcèlement verbal, attention non souhaitée, remarques, gestes ou écrits de nature sexuelle et/ou menaçants, destruction de biens précieux, etc.

2.1.5 Exploitation sexuelle et abus sexuel (EAS)

L'exploitation sexuelle est le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité d'une personne (par exemple, une promotrice, une stagiaire, un bénéficiaire, un prestataire de service, etc.), d'un rapport de force inégale 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. Il s'agit d'un terme générique englobant un certain nombre des concepts notamment ceux de rapports sexuels monnayés, de proposition de rapports sexuels monnayés et de relation d'exploitation à caractère sexuel⁴.

³ Annex B Outil de classement de la violence basée sur le genre. L'Outil de classification de la VBG a été créé dans le cadre du projet IMSVVG, lancé en 2006 par OCHA, le HCR et l'IRC. https://www.gbvims.com/wp/wp-content/uploads/AnnexB_FR.pdf
⁴ Organisation des Nations Unies, 2017. Glossaire sur l'exploitation et les atteintes sexuelles deuxième édition.

L'abus sexuel désigne toute atteinte physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ainsi que la menace d'une telle atteinte. Il comprend l'esclavage sexuel, la pornographie, la maltraitance des enfants et les agressions sexuelles⁵.

2.1.6 Violences sexuelles

Toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace, sur une femme ou une fille⁶.

2.1.7 Harcèlement sexuel

Avances sexuelles importunes, demandes de faveurs sexuelles et tout comportement verbal ou physique de nature sexuelle⁷.

2.1.7 Doléance

Il s'agit selon le Larousse « desiderata - demande - requête - revendications - prétentions, choses que l'on désire, que l'on souhaite, que l'on demande, que l'on attend ». Une doléance est une requête adressée à une autorité ou une entité, par un individu, essentiellement pour faire des remarques, ou pour exprimer un souhait.

2.1.8 Plaignant

Un plaignant est une partie prenante (agent, individu, groupe d'individu, personne morale) qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le FIE directement ou un de ses projets, qu'elle veut voir traiter et/ou résoudre⁸.

2.1.9 Dénonciation

Une dénonciation est un acte consistant à alerter les autorités ou entités compétentes, de l'existence d'un problème ou d'une injustice. Elle consiste donc à faire connaître une chose généralement désagréable. Elle est généralement l'acte d'une personne étrangère aux faits qu'elle rapporte.

2.1.10 Médiation

Le terme « médiation » désigne tout processus, quelle que soit son appellation, dans lequel les parties demandent à un tiers de les aider à parvenir à un règlement amiable d'un litige, d'un rapport conflictuel ou d'un désaccord (ci-après le « différend ») découlant d'un rapport juridique, contractuel ou autre ou lié à un tel rapport, impliquant des personnes physiques ou morales, y compris des entités publiques ou des États. Elle peut être mise en œuvre par les parties (médiation

⁵ <https://www.unhcr.org/fr/nos-activites/protéger-les-droits-humains/lutter-contre-l'exploitation-les-abus-et-le-harcèlement-2#:~:text=L'abus%20sexuel%20désigne%20toute,enfants%20et%20les%20agressions%20sexuelles>.

⁶ Burkina Faso. Loi n°061-2015/CNT du 06 septembre 2015 portant prévention, répression et réparation des violences à l'égard des femmes et des filles et prise en charge des victimes

⁷ Inter-Agency Standing Committee, Comité permanent interorganisations, 2015, Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire : réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement, annexe3, page 321

⁸ République de Guinée, 2020. Projet urbain eau de Guinée : Manuel sur le mécanisme de gestion des plaintes

conventionnelle), sur demande ou invitation d'une juridiction étatique (médiation judiciaire), d'un tribunal arbitral ou d'une entité publique compétente⁹.

L'objectif de la médiation est d'aider les parties à parvenir à une solution négociée optimale, ou à défaut, acceptable pour toutes. Dans le cadre du FIE, les parties en litige bénéficient de l'intervention d'un tiers indépendant et impartial, qui les aide à parvenir à une solution négociée, conforme à leurs intérêts respectifs et réglant définitivement le litige. Ce tiers, appelé médiateur, n'est ni arbitre, ni juge, mais plutôt un « catalyseur », dont la mission est de faciliter et permettre les négociations entre les parties, afin de les aider à trouver elles-mêmes une solution à leur différend¹⁰. Le médiateur pouvant être une autorité coutumière (chef de village, chef de canton), religieuse (imam, pasteur, prêtre, etc.), une autorité administrative (Gouverneur, Haut-commissaire, Préfet, etc.) un Conseiller villageois de développement/Comité de veille et de développement, un Maire/Président de délégation spéciale communale ou régionale, etc.

2.1.11 Arbitrage

L'arbitrage est un mode juridictionnel de règlement des litiges par lequel les parties confient conventionnellement à une ou plusieurs personnes privées appelées arbitres, l'examen de leurs différends. La procédure permet de trancher définitivement le litige par le rendu d'une sentence finale, qui a un caractère obligatoire pour les parties et ne peut faire l'objet de recours que dans des conditions strictes, définies par la loi¹¹.

2.1.12 Parties prenantes

Une « partie prenante »¹² 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 d'existence 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 des institutions centrales, des services techniques déconcentrés de l'État, des organes public de régulation et de contrôle (ARCOP, Cour des comptes, ASCE-LC, etc.), des collectivités territoriales, des institutions de recherche et des universités, des représentants du secteur privé, des syndicats, des organisations féminines, des organisations de défense des droits de l'homme et de lutte contre la corruption (RENLAC), d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

⁹ OHADA. *Acte uniforme relatif à la médiation, signé à Conakry le 23 novembre 2017*

¹⁰ Centre d'Arbitrage de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou. <https://www.camco.bf/mediation/>

¹¹ Centre d'Arbitrage de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou. <https://www.camco.bf/arbitrage/#documentation>

¹² Banque mondiale, NES n° 5, paragraphe n° 10

2.1.13 Personnes Affectées par le Projet (PAP)

Peuvent être considérées comme des personnes touchées, les personnes qui : a) ont des droits légaux formels sur les terres ou biens visés ; b) n'ont pas de droits légaux formels sur les terres ou les biens visés, mais ont des revendications sur ces terres ou ces biens qui sont ou pourraient être reconnus en vertu du droit national ; c) n'ont aucun droit légal ni de revendications légitimes sur les terres ou les biens qu'elles occupent ou qu'elles utilisent¹³.

2.1.14 Mécanisme de gestion des griefs

Un mécanisme de gestion des griefs (MGG) est 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 liés au projet. Un mécanisme efficace de gestion des griefs propose aux parties touchées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce¹⁴.

Le MGGR du FIE fera recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants ou complétés au besoin par des dispositions spécifiques au FIE, aux projets qu'il exécute ou finance. Le MGGR devrait répondre aux préoccupations d'une façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de la culture locale et facilement accessible à toutes les parties touchées par le projet, sans frais ni rétribution. Toutefois, le MGGR n'empêche l'accès aux recours judiciaires ou administratifs. Le traitement des plaintes se fera d'une manière respectueuse de la culture locale, discrète, objective, sensible et réceptive aux besoins et préoccupations des parties touchées par le projet. Ce mécanisme admet également le dépôt et l'examen de plaintes anonymes ainsi que les dénonciations et les doléances. Les préoccupations professionnelles diffèrent généralement des questions soulevées par les parties du FIE ou celles touchées par ses projets, et appellent par conséquent un mécanisme spécifique pour leur gestion.

2.2 Objectifs de la gestion des griefs

L'objectif global du présent mécanisme de gestion des griefs et réclamations (MGGR) est de s'assurer que les préoccupations, plaintes, griefs, réclamations, doléances et suggestions venant du personnel du FIE, promoteurs, partenaires d'exécution, communautés ou autres parties prenantes impliquées dans les actions du FIE ou ayant des intérêts directs ou indirects avec le FIE soient promptement reçues, enregistrées, analysées et traitées. Cela permettra de détecter les causes et de prendre des actions correctives et/ou préventives afin d'éviter leur aggravation. Il s'agit d'un important outil de gouvernance participative qui favorise le dialogue et l'engagement des parties prenantes du FIE tout en facilitant l'insertion harmonieuse du FIE ou de ses projets dans leur milieu d'accueil. Le MGG n'a pas la prétention de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes.

De façon spécifique, le mécanisme de gestion des griefs vise les objectifs suivants :

- responsabiliser les acteurs locaux dans la gestion des conflits pouvant être résolus dans les limites possibles du FIE ou de ses projets ;
- favoriser le règlement à l'amiable des plaintes ;

¹³ Banque mondiale, NES n° 5, paragraphe n° 10

¹⁴ Banque mondiale, NES 10, page 8, note d'orientation 26.1

- mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les interventions du FIE, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances, plaintes ou préoccupations ;
- prévenir et gérer de façon convenable les griefs de tout genre, y compris des actes liés à la violence basée sur le genre (VBG) en particulier, mais sans s'y limiter, à l'exploitation et l'abus sexuels (EAS) et au harcèlement sexuel (HS) dans le champ d'action du FIE ;
- instaurer et entretenir un dialogue permanent entre le FIE, ses partenaires (promoteurs, prestataires de service) et les communautés sur ses actions et les attentes réciproques de chaque partie prenante ;
- promouvoir la transparence, l'impartialité, l'équité, la redevabilité et protéger les droits des parties prenantes dans la réception et le règlement des griefs ;
- instaurer un environnement de paix et de confiance dans le cadre des interventions du FIE ;
- corriger les insuffisances potentielles dans l'approche des activités ou projets du FIE ;
- prévenir les conflits éventuels et leurs effets dommageables ;
- faciliter une communication efficace entre le FIE, les promoteurs, prestataires de services, les bénéficiaires et les communautés ;
- favoriser davantage la participation des communautés et les rétroactions ;
- renforcer la crédibilité du FIE au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes ;
- renforcer l'adhésion des parties prenantes du FIE (personnel, promoteurs, prestataires de service, bénéficiaires et communautés) aux différentes interventions ;
- fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettrait aux personnes lésées de soumettre des plaintes et d'éviter les litiges ;
- assurer la durabilité des interventions du FIE et son appropriation par les parties prenantes.

2.3 Champ d'application du mécanisme de gestion des griefs

Le champ d'application du mécanisme de gestion des griefs (MGG) du FIE est constitué de toutes les questions, préoccupations, problèmes, reproches, préjudices ou doléances (réels ou perçus) découlant de l'organisation et du fonctionnement du FIE, des activités ou projets exécutés ou financés par le FIE, qu'un individu, groupe de personnes ou une communauté souhaite voir traités ou résolus. Cela inclut les griefs environnementaux, sociaux ou de genre émanant du personnel du FIE ou de ses projets, des partenaires (promoteurs et prestataires de service), des bénéficiaires, personnes affectées et des communautés.

Ce MGG offre une voie de résolution des conflits au cours de la mise en œuvre des activités ou des projets. Il sert à compléter et non à remplacer les voies légales existantes telles que les cours, les tribunaux et autres mécanismes de recours pour traiter les griefs.

Les parties prenantes visées par le MGG du FIE incluent : le FIE, les Unités de gestion du projet (UGP) exécutés par le FIE, les promoteurs des projets financés par le FIE, les agences d'exécution, les prestataires de services, les citoyens, les bénéficiaires des actions du FIE, les personnes affectées par le projet, les communautés à la base, les bailleurs de fonds (Fonds d'adaptation, Fonds vert pour le climat, Banque mondiale, Banque Africaine de Développement, Banque Ouest Africaine de Développement, etc.), et toutes autres personnes physiques ou morales (institutions publiques, privés ou associatives).

Une procédure spécifique de gestion des griefs et réclamations du personnel du FIE est proposée pour traiter les préoccupations, problèmes, reproches, préjudices ou doléances d'ordre professionnel, social, environnemental ou de genre. Ils seront informés de l'existence du mécanisme de gestion des griefs au moment de l'embauche et des mesures prises pour garantir la discrétion. Des séances de renforcement de capacités seront régulièrement organisées.

Les promoteurs de projets financés par le FIE et les UGP devront mettre en place un MGG, proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet et s'adossant au MGG global du FIE. Au cas où un promoteur n'est pas en mesure de mettre en place son MGG, son personnel peut recourir au MGG du FIE et seront sensibilisés à cet effet.

2.4 Enjeux et défis de la gestion des griefs

2.4.1 Enjeux de la gestion des griefs

La gestion des griefs est essentielle pour assurer la stabilité, l'équité et le bien-être dans une organisation. Elle couvre plusieurs enjeux cruciaux dont les principaux sont :

- **le maintien d'un climat de travail sain au sein de l'organisation** : une gestion efficace des griefs permet d'identifier et de traiter les problèmes dès leur apparition, avant qu'ils n'évoluent et n'affectent la dynamique de groupe. Cela contribue à maintenir un climat de travail harmonieux, essentiel pour la motivation et la productivité des employés et à la bonne marche de l'institution ou du projet. Si les griefs ne sont pas pris en charge de manière appropriée, ils peuvent mener à un sentiment d'injustice et à une détérioration des relations de travail d'une part et d'autre part entre l'organisation, ses partenaires et la communauté ;
- **le respect des droits et de la dignité** : la gestion des griefs permet de s'assurer que tous les employés et les communautés sont traités de manière équitable, sans discrimination ni favoritisme. Elle protège les droits individuels et collectifs en répondant aux préoccupations relatives à des traitements injustes, des harcèlements ou des violations de la politique de l'organisation. La gestion des griefs aide également à protéger la dignité des employés, des personnes, des groupes de personnes et des communautés en garantissant qu'ils puissent faire entendre leurs préoccupations sans crainte de représailles ;
- **la conformité légale** : la gestion des griefs est un outil clé pour s'assurer que l'organisation respecte les lois en vigueur (code de l'environnement, code de la santé publique, code du travail, loi sur la fonction publique, code d'éthique et de déontologie, etc.). Les griefs peuvent concerner des violations des dispositions environnementales, des droits des employés et de la communauté, et une gestion défailante peut exposer l'organisation à des risques juridiques, tels que des poursuites ou des amendes. Un mécanisme de gestion des griefs bien structuré peut aider à résoudre les différends avant qu'ils ne deviennent des problèmes juridiques majeurs, ce qui permet de réduire les coûts inhérents ;
- **l'amélioration des processus internes** : la gestion efficace des griefs peut fournir des informations précieuses sur les failles dans les processus internes, la culture d'organisation ou la gestion des ressources humaines. Cela permet à l'organisation ou au projet de prendre des mesures pour améliorer ces aspects, par exemple, en modifiant des pratiques de travail,

en renforçant la communication ou en révisant des politiques internes. Une gestion efficace des griefs permet à l'organisation d'être plus réactive aux besoins changeants des employés et de la communauté et d'ajuster ses pratiques en fonction des retours reçus ;

- **la préservation de la réputation de l'organisation** : une gestion proactive et transparente des griefs renforce la réputation de l'organisation. À l'inverse, une mauvaise gestion des conflits peut entraîner des conflits internes et ternir l'image de l'organisation, ce qui peut nuire à sa capacité à lever des ressources, ainsi que la mise en œuvre des projets. Dans certains cas, des griefs mal gérés peuvent faire l'objet d'une attention médiatique, ce qui pourrait ternir l'image de l'organisation ;
- **la médiation et la résolution des conflits** : l'un des objectifs principaux de la gestion des griefs est de trouver des solutions amiables aux conflits. Cela implique souvent la médiation entre les parties concernées, qu'il s'agisse du personnel, des partenaires ou de la communauté. Pour résoudre un grief, les responsables doivent faire preuve de compétences en communication, d'empathie et de négociation. Ils doivent être capables de gérer des situations émotionnellement chargées et de trouver des solutions équilibrées ;
- **l'impact sur la performance de l'organisation** : lorsque le personnel et les communautés perçoivent que leurs préoccupations sont prises au sérieux et traitées de manière juste et équitable, cela renforce leur engagement envers l'organisation. Le personnel peut se concentrer sur son travail plutôt que de se laisser perturber par des tensions non résolues. Les communautés vont également adhérer au projet. Un environnement où les conflits sont gérés de manière proactive est propice à une plus grande productivité.

2.4.2 Défis de la gestion des griefs

La gestion des griefs fait face à de nombreux défis qui sont entre autres :

- **la mise en place d'un mécanisme de gestion des griefs le plus objectif** : un même événement ou une même situation peut être perçu différemment par les acteurs concernés. Ce qui semble injuste pour un individu peut être interprété autrement par un autre. Cette subjectivité rend la gestion des griefs plus complexes, car il est parfois difficile d'établir une vérité objective. Dans de nombreux cas, les griefs sont basés sur des impressions ou des expériences personnelles, et il peut être difficile de réunir des preuves concrètes pour justifier une action ou une décision. Cela rend la prise de décision délicate, surtout lorsqu'il s'agit de problèmes comme le harcèlement, la discrimination ou des questions éthiques ;
- **la mise en place de mécanismes clairs ou procédures formelles** : si une organisation ne dispose pas d'une procédure formelle et transparente pour traiter les griefs, cela peut créer un sentiment d'injustice et de frustration au niveau du personnel et de la communauté. Ils peuvent se sentir laissés dans l'incertitude ou craindre des représailles s'ils signalent un problème. L'absence de règles claires peut aussi entraîner des incohérences dans le traitement des plaintes. Parfois, le personnel et la communauté ne sont pas suffisamment informés sur les processus à suivre pour faire valoir un grief, ce qui les amène à ignorer ou à mal utiliser les outils de gestion des plaintes. Cela peut ralentir ou compliquer la résolution de la situation ;

- **la gestion de l'équité et de la neutralité** : les responsables commis au traitement des griefs peuvent parfois être en position de conflit d'intérêt, surtout s'ils sont eux-mêmes impliqués dans la situation, s'il s'agit d'une connaissance ou s'il s'agit d'une hiérarchie de pouvoir. Garantir une évaluation objective et impartiale dans ces cas peut être difficile. Même si les responsables de la gestion des griefs agissent de manière équitable, les employés peuvent percevoir un traitement préférentiel ou injuste si la procédure n'est pas bien conduite. Cela peut nuire à la confiance des différentes parties envers l'organisation ;
- **la crainte des représailles** : au sein d'une institution, les employés peuvent craindre des répercussions négatives sur leur carrière ou leurs relations professionnelles s'ils signalent un grief. Il en est de même pour les communautés qui peuvent craindre des représailles à la suite d'une dénonciation d'un grief environnemental ou social. Cette crainte peut les dissuader de signaler un problème ou de participer activement au processus de résolution. Dans certains cas, cela peut même entraîner une détérioration de la santé mentale de l'employé. En effet, parfois, des employés choisissent de garder leurs griefs pour eux plutôt que de les exprimer ouvertement par peur de représailles. Cela empêche l'organisation de connaître certains problèmes qui, s'ils étaient adressés, pourraient être résolus avant qu'ils ne s'aggravent ;
- **l'impact émotionnel des griefs** : les griefs peuvent souvent être source de grandes tensions émotionnelles pour les parties prenantes. Par exemple, les plaintes liées à des comportements de harcèlement, des violences basées sur le genre, de discrimination ou de mauvaise gestion peuvent réveiller des émotions fortes. Les responsables doivent être préparés à gérer ces émotions de manière appropriée, en restant professionnels et empathiques, mais cela peut parfois s'avérer difficile. Les griefs ouverts peuvent déstabiliser l'ensemble de l'organisation. A titre d'exemple, si un employé dépose une plainte contre son collègue ou un supérieur hiérarchique, cela peut créer des divisions au sein du système, affectant la cohésion et l'esprit d'équipe. La gestion de ce type de situation nécessite souvent une communication délicate et une médiation ;
- **la complexité des griefs multiples et interconnectés** : certains griefs ne se limitent pas à un seul incident ou individu, mais peuvent être le symptôme d'un problème plus large et systémique au sein de l'organisation (culture de travail toxique, mauvaise gestion des ressources humaines ou politiques internes inefficaces, etc.). Résoudre ces griefs nécessite une approche intégrée et une compréhension approfondie des causes sous-jacentes, ce qui peut être complexe et long. Traiter un grief isolé sans tenir compte de ses répercussions plus larges peut être contre-productif et générer des solutions superficielles ;
- **les coûts et le temps associé à la gestion des griefs** : la gestion des griefs peut nécessiter un investissement important en temps, ressources humaines et ressources financières. Cela peut inclure le renforcement des capacités, la mobilisation de médiateurs, les procédures juridiques représentant un coût non négligeable. Plus un grief dure dans le temps, plus il devient difficile à résoudre. Les conflits non traités peuvent dégénérer, affectant la productivité, la motivation et la culture de l'organisation. Les retards dans le traitement des griefs risquent de créer un sentiment de frustration et de mécontentement ;

- **l'équilibre entre réactivité et prévention** : un défi majeur pour les gestionnaires de griefs est de trouver un équilibre entre une réponse réactive aux griefs existants et une action préventive pour éviter qu'ils n'apparaissent. Si l'organisation est trop réactive, elle risque de ne pas s'attaquer aux causes profondes et de ne pas anticiper sur les futurs problèmes. À l'inverse, une attention excessive à la prévention peut laisser de côté les problèmes immédiats. Créer une culture qui encourage les parties prenantes à faire remonter leurs préoccupations de manière proactive, avant qu'elles ne se transforment en griefs formels, est un défi. Cela implique de mettre en place des canaux de communication ouverts et de promouvoir un climat de confiance ;
- **le renforcement continu des capacités des acteurs de la gestion des griefs** : toutes les parties prenantes du FIE doivent être informées et formées sur le mécanisme de gestion des griefs, des canaux de présentation, à l'enregistrement, au règlement, la procédure d'appel, la résolution, jusqu'à la clôture de la plainte. Les parties comprennent les individus, groupes ou communautés qui sont ou pourraient être touchés par les interventions et le fonctionnement du FIE tels que le personnel, les prestataires de service, les promoteurs, les bénéficiaires, les personnes affectées et les communautés, et les acteurs chargés de la gestion des griefs. La capacitation doit se faire de manière continue, adaptée aux cultures et langues des parties.

2.5 Parties prenantes du mécanisme de gestion des griefs

Le FIE est un établissement public de l'État (EPE) qui finance actuellement des projets environnementaux et climatiques pour des personnes morales notamment, les collectivités territoriales (régions et communes urbaines ou rurales, seules ou en intercommunalité), les opérateurs privés et groupements à but lucratif ou économique, les structures associatives (association, ONG) à but non lucratif, les services techniques (administrations publiques), les institutions de recherche et les centres de formation publics ou privés¹⁵.

De façon pratique, les parties prenantes du mécanisme de gestion des griefs du FIE sont constituées de :

- **les plaignants** : ils peuvent inclure, un agent du FIE, un agent des projets financés ou exécutés (UGP) par le FIE, un candidat à un appel à projet, un promoteur des projets financés par le FIE, une Unité de gestion du projet (UGP) d'un projet exécuté par le FIE, un prestataire de service, un bénéficiaire des actions du FIE, un citoyen, un groupe d'individus, une communauté, ou toute personne physique ou morale soumettant un grief ou une plainte. Ils sont au centre du mécanisme ;
- **les parties accusées ou mises en cause** : ce sont les individus ou entités contre lesquels les griefs sont formulés. Au niveau du MGG du FIE, le grief peut être posé contre un agent du FIE (Direction générale ou antennes régionales), un agent des projets financés ou exécutés (UGP) par le FIE, le FIE ou le projet en tant que personne morale, un promoteur

¹⁵ FIE, 2024. Manuel de Procédures d'Opérations Techniques et Financières du FIE

de projet, ou un prestataire de service. Elles sont entendues dans le cadre du processus de traitement des griefs et ont droit de défense de leur position ;

- **les témoins** : toute personne ayant connaissance d'un forfait, d'un événement pour l'avoir vu ou entendu et qui peut aider à attester ou fournir des informations supplémentaires pour éclairer des considérations importantes touchant audit forfait ou événement. Le FIE devra mettre en place des procédures pour garantir l'intégrité des témoins tels que l'anonymat ;
- **les responsables du mécanisme de gestion des griefs** : il s'agit des acteurs identifiés pour la réception et le traitement des griefs assignés au FIE/projet. Suivant le principe d'accessibilité et d'équité, des comités de gestion des griefs seront mis en place pour permettre à toute personne physique ou morale de déposer une plainte et d'avoir une résolution. Ils ont pour rôle de recevoir, examiner et traiter les plaintes de manière équitable et impartiale ;
- **les responsables des décisions ou des actions correctives** : personnes ou structures responsables de la prise de décisions après l'examen du grief. Elles peuvent inclure le Directeur Général (DG) du FIE, les Directeurs Régionaux du FIE, les responsables des griefs au niveaux des comités de gestion des griefs qui devront décider des mesures correctives ;
- **les représentants légaux ou syndicaux** : il s'agit pour certaines situations, des avocats, des arbitres (par exemple, le Centre d'Arbitrage de Médiation et de Conciliation de Ouagadougou-CAMCO), des représentants syndicaux ou défenseurs des droits humains, peuvent intervenir pour représenter les plaignants ou les personnes accusées et veiller au respect des droits de chacun ;
- **les autorités externes ou instances de régulation** : certaines situations peuvent exiger la supervision ou l'intervention d'organismes extérieurs (Autorité de Régulation de la Commande Publique/ARCOP, Autorité Supérieure de Contrôle d'État et de Lutte contre la Corruption/ASCE-LC, Cours des Comptes, Cellule Nationale de Traitement des Informations Financières (CENTIF), Réseau national de Lutte anti-corruption/REN-LAC et Comités Régionaux de Lutte Anti-corruption/CRAC) pour garantir que le mécanisme respecte les lois, normes et principes éthiques ;
- **les médiateurs ou facilitateurs** : ils interviennent pour faciliter la communication entre les parties prenantes, souvent en cas de conflit, et aider à parvenir à une solution amiable. Pour le cas du FIE, les médiateurs peuvent inclure, une autorité locale (un chef de village, un chef de canton, un Conseiller villageois de développement/Comité de veille et de développement, un Maire/Président de délégation spéciale communale ou régionale, une autorité religieuse, etc.).

2.6 Principes du mécanisme de gestion des griefs

Les principes suivants gouvernent le mécanisme de gestion des griefs du FIE :

Tableau 1 : Principes du mécanisme de gestion des griefs du FIE

Principe	Description	Application
Accessibilité	Le MGG doit être accessible à toute personne souhaitant déposer une plainte et doit fournir une assistance à ceux qui se heurtent à des obstacles tels que la langue, l'alphabétisation, la sensibilisation, la situation géographique, le coût ou la crainte de représailles. Le MGG doit être facilement accessible sans aucune discrimination (sexe, âge, santé, situation matrimoniale, religion, race, affiliation politique ou ethnique)	Diversifier les canaux (téléphone, en personne, les plateformes communautaires, les réseaux sociaux, boîte à suggestion, etc.) pour permettre à chacun de soumettre une plainte, indépendamment de son statut ou de ses compétences techniques. De plus, il doit être accessible à tous, y compris aux personnes handicapées ou ceux ayant des limitations d'accès. Le MGG doit avoir une représentativité au niveau de toutes les zones et établissements humains concernés
Prévisibilité	Le MGG doit offrir une procédure claire, avec des délais pour chaque étape, et préciser les types de résultats qu'il peut ou ne peut pas fournir	Établir une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape. Veiller à ce que le MGG soit claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre
Prévention	Le MGG ne se limite pas à résoudre des problèmes individuels, mais vise également à identifier et à prévenir les causes sous-jacentes des plaintes récurrentes	Analyser les tendances des plaintes pour identifier des problèmes systémiques et apporter des modifications structurelles ou organisationnelles pour éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent
Efficacité	Le MGG parvient à ses objectifs de manière cohérente incluant : la résolution des plaintes et griefs de manière juste et équitable, la prévention des conflits potentiels, l'amélioration de la satisfaction des parties prenantes et le respect des délais	Ce principe exige une bonne conception et fonctionnalité du mécanisme, un choix judicieux des personnes chargées de faire fonctionner le mécanisme (elles doivent être compétentes, responsables et impartiales, et doivent aussi être formées aux principes de fonctionnement du mécanisme), ainsi que la participation des parties prenantes. Des délais précis doivent être établis pour chaque étape du processus, tout en veillant à ce que les solutions soient durables et adaptées
Équité	Les procédures du MGG doivent être aussi équitables que possible, notamment en termes d'accès à l'information et de possibilités de participation significative à la décision finale.	Le MGG doit reconnaître que l'égalité entre les individus peut nécessiter la reconnaissance de leurs différences et l'adoption de mesures positives, y compris l'autonomisation, afin de promouvoir des droits et un accès équitable aux ressources dans le contexte national. Il doit s'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté
Égalité de genre	Le MGG garantit l'égalité des droits des femmes et des hommes dans la	S'assurer que les besoins spécifiques des hommes et de femmes ainsi que des personnes vulnérables

Principe	Description	Application
	jouissance de tous les droits de l'homme, tout en reconnaissant les différences entre les femmes et les hommes et en prenant des mesures spécifiques pour accélérer l'égalité de fait lorsque cela est nécessaire	(personnes âgées, personnes handicapées, etc.) sont pris en compte dans la réception, l'enregistrement, le traitement, la mise en œuvre et le suivi des plaintes et griefs tout en prenant en compte les différences de tout un chacun
État de droit	Les résultats du MGG doivent être conformes aux lois et aux normes nationales et internationales applicables et ne doivent pas restreindre l'accès à d'autres mécanismes de recours auxquels les communautés et les personnes affectées ont accès ou décident d'avoir accès	Traiter chaque plainte avec rigueur, éviter toute forme de discrimination et respecter les droits des personnes impliquées. Les décisions doivent être fondées sur des critères objectifs et non subjectifs
Transparence	Le MGG doit fonctionner en toute transparence, relativement aux procédures, mais aussi à la méthodologie de traitement des griefs. En d'autres termes, toutes les plaintes doivent être traitées de manière juste et équitable, sans discrimination	Pour garantir la transparence, le MGG devrait entre autres : assurer la communication sur les procédures auprès des communautés ; informer les parties prenantes sur leurs droits de saisir le mécanisme en cas de grief ; fournir des informations sur les processus de gestion des griefs ; tenir les parties prenantes informées de l'état de leur plainte tout au long du processus de gestion des griefs. Aussi, tous les documents justificatifs des réunions nécessaires pour parvenir à une résolution doivent faire partie du dossier afférent à la plainte.
Impartialité et Neutralité	Le traitement des griefs doit être impartial et neutre, garantissant que chaque plainte est traitée de manière juste, sans favoritisme, discrimination ou préjugé	Les responsables du MGG ne doivent pas avoir de conflits d'intérêt dans le traitement des griefs. Si nécessaire, une tierce partie indépendante (comme un médiateur ou un consultant externe) peut être impliquée pour garantir l'impartialité.
Capacité	La mise en œuvre du MGG nécessite la mise à disposition de ressources techniques, humaines et financières adéquates pour traiter les questions en jeu	Des ressources humaines et financières adéquates doivent être allouées à la mise en œuvre du MGG. Le coût du MGG est inclus dans le coût du projet. Prise en compte dans le plan de formation du FIE.
Responsabilité	Le MGG tient les individus et les comités responsables de leurs actions et de leurs décisions conformément aux principes de l'État de droit.	Si le plaignant n'accepte pas l'option de la médiation ou s'il l'accepte mais qu'aucun accord de résolution n'est conclu, le plaignant peut demander réparation auprès des tribunaux ou d'autres mécanismes disponibles au niveau national. De plus, les chargés du MGG doivent être responsables de la gestion des plaintes et de la prise de décisions. Ils doivent rendre compte de leurs actions et de l'application des décisions. Mettre en place un système de suivi des plaintes, assurer une documentation complète de chaque étape et faire

Principe	Description	Application
		en sorte que les responsables rendent compte de l'efficacité du processus
Redevabilité	Il s'agit de l'obligation de rendre compte des actions de la mise en œuvre du MGG aux parties prenantes.	Pour le mécanisme de gestion des griefs, elle implique le fait de rendre compte de ses actions à l'ensemble des parties prenantes du projet concerné. Elle encourage la prise de responsabilité (lorsque les personnes qui composent le mécanisme savent qu'ils devront répondre de leurs actes, elles sont plus susceptibles de prendre leurs responsabilités). Elle permet également de prévenir les abus de pouvoir et ainsi d'améliorer la confiance en créant un sentiment d'équité et d'impartialité
Confidentialité	Le MGG doit permettre aux parties prenantes de déposer une plainte sans crainte que leurs informations ne soient divulguées. Autrement dit, le mécanisme garantit la confidentialité et l'anonymat aux plaignants qui le désirent, pour entre autres, éviter des éventuelles représailles	Le MGG doit limiter l'accès aux informations confidentielles (seules les personnes devant accéder aux informations confidentielles doivent y avoir accès). Il doit aussi mettre en place des mesures de sécurité (ces mesures doivent être mises en place pour protéger les informations confidentielles). Il doit également informer les parties prenantes de leurs droits en matière de confidentialité. L'anonymat doit être respecté, et les informations personnelles doivent être protégées tout au long du processus
Amélioration Continue	Le MGG doit être un processus dynamique, réévalué et amélioré régulièrement afin de rester pertinent, efficace et aligné avec les besoins des parties prenantes	Collecter des retours d'expérience auprès des plaignants et des responsables de la gestion des plaintes pour identifier les points d'amélioration. Cela peut inclure des audits réguliers, des enquêtes de satisfaction, et des révisions périodiques du système
Exhaustivité	Ce principe vise à garantir que tous les aspects d'une plainte ou d'un problème, qu'il soit environnemental, social, ou lié à un autre domaine, sont pris en compte de manière complète et systématique. Ce principe implique que l'on doit examiner et analyser tous les éléments du grief afin de s'assurer que la situation est bien comprise et que toutes les parties prenantes sont satisfaites de la résolution ou de l'action mise en place. Il permet d'éviter les oublis ou les partialités, et d'assurer que la plainte est traitée de manière équitable, juste et complète.	Avant de commencer à traiter un grief, il est crucial de s'assurer que toutes les informations relatives à la plainte sont recueillies de manière exhaustive à travers une collecte de toutes les informations pertinentes et la prise en compte des causes multiples. Une fois le grief identifié, il convient de procéder à une analyse exhaustive pour en comprendre la portée. Il est fondamental d'être exhaustif dans la considération des parties prenantes impliquées. Après avoir trouvé une solution ou pris une décision, il est important d'évaluer cette dernière de manière exhaustive. Pour finir, un des aspects clés de l'exhaustivité est la documentation complète et le suivi après la résolution du grief.

2.7 Typologie des plaintes

Les plaintes peuvent prendre la forme de doléances, de réclamations ou de dénonciations. Les catégories des plaintes environnementales et sociales applicables au FIE y compris ses projets sont :

2.7.1 Plaintes d'ordres sociaux

Les plaintes sociales peuvent être organisées en plusieurs grands groupes : (i) plaintes inhérentes à la gouvernance du FIE ou de ses projets, (ii) plaintes liées aux politiques et procédures, (iii) plaintes liées aux droits humains, (iv) plaintes liées aux aspects socio-culturels, (v) plaintes liées à la santé-sécurité au travail :

- **Plaintes relatives à la gouvernance du FIE ou ses projets (financés ou exécutés) :**
 - Corruption ou fraude ;
 - Extorsion et détournement de capitaux ou de biens publics ;
 - Blanchiment d'argent ;
 - Pots-de-vin, falsification de comptes ;
 - Conflits d'intérêts ;
 - Surfacturation ou toute autre activité impliquant un usage abusif des ressources ;
 - Non-respect des engagements pris ;
 - Exclusion de personnes (PAP, personnes vulnérables) ;
 - Qualité des équipements et matériels mis en place ;
 - Abus de pouvoir et d'autorité ;
 - Divulgence d'informations confidentielles ;
 - Manque de transparence dans la gestion des Comités de gestion des griefs ;
 - Rétention d'information ;
 - Manquements dans la communication et difficultés d'accès aux informations ;
 - Désinformation ;
 - Absence de mise en œuvre de mesures appropriées pour faire participer les communautés de la zone d'influence du projet ;
 - Non-respect des clauses des conventions locales ;
 - Non-respect des cahiers de charges ;
 - Désaccords sur les lieux et les types d'activité ;
 - Absence de reddition de comptes ;
 - Mauvais ou absence de partage des bénéfices ;
 - Interférences politiques ;
 - Contestation de l'usage du matériel du projet ;
 - Conflit de leadership dans l'élaboration des textes ;
 - Conflit de leadership dans la mise en œuvre de certaines activités du projet ;
 - Acquisition de matériels inappropriés et inadaptés ;
 - Insuffisance d'information/formation des parties prenantes ou difficultés d'accès aux informations ;
 - Contestation du choix des sites et des bénéficiaires des projets/formations ;
 - Etc.

- **Plaintes liées aux politiques et procédures :**

- Non-respect des procédures de passation de marché ;
- Plaintes liées à l'acquisition de terre ;
- Non-respect des politiques des bailleurs de fonds (Fonds vert pour le climat, Fonds d'adaptation, etc.) (sauvegardes environnementale et sociale, genre, gestion fiduciaire, achats, divulgation des données, etc.) ;
- violation du règlement ou des politiques internes (sauvegardes environnementale et sociale, politique genre, code d'éthique et de déontologie du FIE) ;
- Etc.

- **Plaintes liées aux droits humains :**

- Exclusion sociale ;
- Discrimination (sexe, race, religion, handicap) ;
- Harcèlement (sexuel ou moral) ;
- Inégalités sociales.

- **Plaintes liées aux aspects socio-culturels :**

- Profanation/destruction de sites culturels et cultuels ;
- Contestation de l'autorité des chefs traditionnels ;
- Dépravation des mœurs ;
- Mariage forcé ;
- Restriction d'accès aux ménages, aux lieux d'habitation aux commerces, aux infrastructures et équipements sociaux) ;
- Profanation de tombes ;
- Réinstallation des populations si nécessaire ;
- Processus d'acquisition des terres ;
- Recensement des biens et des personnes affectées ;
- Compensations des différentes pertes de biens ;
- Etc.

- **Plaintes liées à la santé-sécurité au travail :**

- Non-respect des normes de travail et de sécurité ;
- Absence de dotation d'équipements de protection individuelle ;
- Non-respect du code de la route ;
- Accident de la circulation en situation de travail ;
- Perturbation de la circulation en situation de travail ;
- Excès de vitesse d'un conducteur en situation de travail ;
- Recrutement de la main d'œuvre locale ;
- Recrutement de la main d'œuvre féminine ;
- Travail des mineurs et des enfants ;
- Rémunération insatisfaisante ou retard des salaires ;
- Volume et temps de travail ;
- Endettement des travailleurs auprès des commerces ;
- Refus de paiement du personnel par les promoteurs ;

- Qualité du matériel et des équipements de travail ;
- Etc.

2.7.2 Plaintes d'ordres environnementaux

Les plaintes d'ordres environnementaux applicables au FIE sont :

- Gestion inadéquate des déchets et produits chimiques ;
- Non-respect des mesures prescrites dans le Plan de gestion environnementale et sociale (PGES), Plans d'action de réinstallation (PAR), PGES chantier ;
- Non-respect des mesures de la politique environnementale et sociale ;
- Dégâts d'animaux sauvages ;
- Braconnage ;
- Nuisances sonores ;
- Émissions poussiéreuses ;
- Nuisances olfactives ;
- Dégradation du paysage ;
- Déforestation et dégradation des écosystèmes ;
- Surexploitation des ressources naturelles ;
- Perte de biodiversité, extinction des espèces locales ;
- Émissions gazeuses liées aux process... ;
- Etc.

Par ailleurs, ces différentes plaintes peuvent être regroupés suivant la sensibilité en plaintes sensibles et plaintes non sensibles. Les plaintes sensibles pourront être catégorisées en deux (02) groupes : les **plaintes violences basées sur le genre, exploitation et abus sexuel/harcèlement sexuel (VBG, EAS/HS)** et les **plaintes sensibles non VBG, EAS/HS**. Le présent MGG prévoit une procédure spécifique pour la gestion de ce type de plaintes.

- **Plaintes EAS/HS**

- Viol ;
- Abus sexuel ;
- Agression sexuelle ;
- Harcèlement sexuel ;
- Faveurs sexuelles.

- **Plaintes sensibles non EAS/HS**

- Agression émotionnelle/psychologique/affective ;
- Abus de pouvoir ;
- Non-paiement des salaires et autres indemnités ;
- Discrimination ;
- Détournement d'argent ;
- Blanchiment de capitaux ;
- Corruption, concussion et fraude ;
- Emploi des mineurs (sur les chantiers ou au sein des promoteurs de projets financés par le FIE).

III Structure du mécanisme de gestion des griefs du FIE

3.1 Structure organisationnelle du mécanisme de gestion des griefs

Le mécanisme de gestion des griefs (MGG) se structure de façon appropriée afin de respecter tous les principes devant guider son fonctionnement. Il fonctionne suivant un schéma comprenant des comités de gestion des griefs (CGG), tant au niveau central, que local. Chaque comité est autonome dans les activités de règlement des griefs reçus. Toutefois, si plainte dépasse les capacités d'un comité donné ou si une solution n'est pas trouvée à son niveau, alors ce comité peut saisir un autre comité supérieur pour le traitement de ladite plainte. Par exemple, si le CGG village reçoit une plainte relative à un cas de corruption ou de détournement chez un promoteur, il est difficile pour ce dernier de statuer sur cette plainte. Ainsi, le CGG village va saisir le comité de gestion le plus approprié pour le règlement de cette plainte. La structuration du CGG se fait en fonction de plusieurs critères dont : les zones d'interventions, les parties prenantes impliquées ou le niveau de déconcentration de l'institution. Ainsi suivant l'organisation et le fonctionnement du FIE, il sera mis en place des comités de gestion des griefs aux niveaux : village, commune, province, région et central, comme le montre la figure 1 ci-dessous.

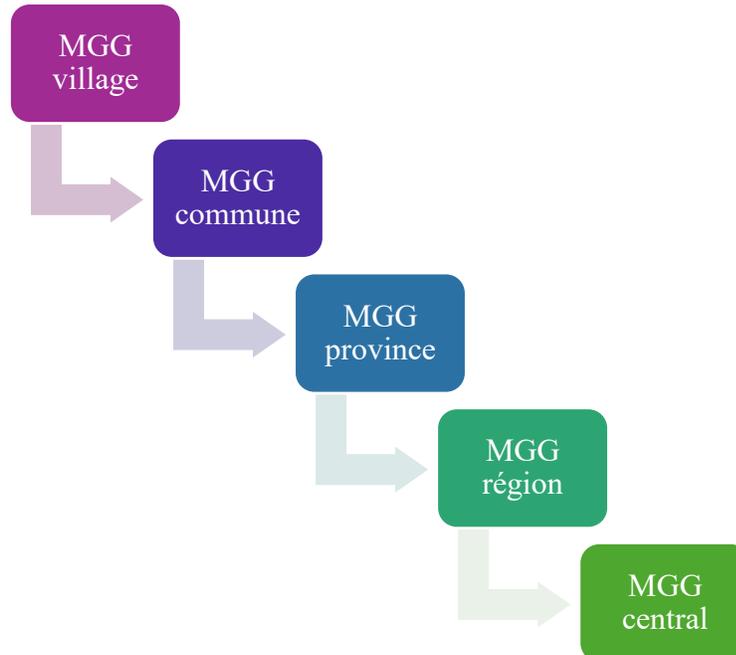
Dans le souci d'opérationnaliser le mécanisme, chaque CGG devra identifier un responsable qui sera présenté aux parties prenantes. Le responsable du CGG fait office de chargé de griefs, et à ce titre, reçoit les plaintes, les enregistrent et procèdent à la gestion en collaboration avec les autres membres du CGG.

Les critères de choix pour les CGG locaux sont :

- être membre de la communauté bénéficiaire ;
- accepter de travailler de façon bénévole ;
- être accepté et avoir une bonne renommée au sein de la communauté ;
- avoir une bonne moralité ;
- être honnête, impartial, disponible, discret, patient.

La mise en place des CGG se fera progressivement en fonction des zones d'intervention du FIE y compris des projets portés par les promoteurs qu'il finance. Elle est sanctionnée par un Procès-Verbal (PV). Les membres du CGG seront formés par le responsable de la gestion des griefs du FIE ou le Spécialiste en sauvegardes environnementale et sociale (SSES) des projets.

Figure 1 : Structuration du Mécanisme de Gestion des Grievs (MGG)



3.1.1 Comité villageois de gestion des griefs

Le FIE finance des projets mis en œuvre par des promoteurs intervenant au niveau village. De plus dans le cadre de sa stratégie d'expansion, le FIE sera amené à exécuter directement des projets à travers des unités de gestion. Ainsi, il sera mis en place dans chaque village, un comité villageois de gestion des griefs (CVGG) qui assure la réception, le traitement et la documentation des griefs. Ce comité est compétent pour gérer tous les cas de griefs et réclamations formulés contre le FIE ou ses projets à lui référer. ***Il faut toutefois souligner que certains villages disposent déjà de comités de gestion des griefs mis en place dans le cadre de projets et initiatives nationaux. Ainsi, dans le cas où un village dispose de comité, le FIE veillera à évaluer ses capacités pour identifier les lacunes et renforcera au besoin ses capacités afin qu'il remplisse efficacement ses missions.*** Le CVGG est mis en place par décision de l'autorité locale (Préfet/Président de la délégation spéciale) en collaboration avec le Directeur Général (DG) du FIE, les responsables de la gestion des griefs à la DG FIE et à l'antenne régionale FIE, et du Directeur régional (DR) FIE du ressort du village.

Un membre sera désigné au sein du CVGG comme responsable des plaintes. ***L'intéressé doit savoir lire et écrire.*** Il recevra à cet effet les plaintes, les enregistrera dans le registre et pilotera la résolution en collaboration avec les autres membres du CVGG. Il produira des rapports (hebdomadaires, mensuels, semestriels et annuels) sur la situation des plaintes et réclamations enregistrées à l'échelle village dans l'optique de mobiliser le CVGG pour leur traitement.

La composition est ainsi structurée :

- le Président du CVD/COVED ou son représentant, Président du CVGG ;

- une personne de la localité sachant lire et écrire, Secrétaire du CVGG et responsable des griefs ;
- un représentant des autorités coutumières ;
- un représentant des autorités religieuses ;
- un représentant des organisations de femmes ;
- un représentant des organisations de jeunes ;
- un représentant des organisations de personnes handicapées ;
- un représentant des bénéficiaires ;
- un représentant des personnes affectées.

Le CVGG aura pour missions de :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes ;
- procéder à des investigations pour traiter la plainte ;
- engager avec le plaignant un dialogue pour une résolution à l'amiable de la plainte ;
- transférer dans les délais requis, les plaintes non résolues au supérieur (communal) et en informer le plaignant ;
- documenter les plaintes et les résolutions y compris les résolutions rejetées.

Si la nature d'une plainte dépasse ses compétences, il pourra saisir le comité de niveau supérieur. Le CVGG a aussi la possibilité de mobiliser des personnes ressources ou par l'intermédiaire du FIE, des experts pour les griefs nécessitant des études techniques plus ou moins complexes.

Dans le cadre des plaintes relatives aux VBG, EAS/HS, à la corruption, le détournement et le blanchiment de capitaux, le CVGG à travers le responsable des griefs procédera à l'enregistrement de la plainte et à l'orientation au référencement de la victime/survivant(e) vers des structures habilitées.

3.1.2 Comité communal de gestion des griefs

Le comité communal de gestion des griefs (CCoGG) a pour rôle de recevoir et traiter les griefs qui n'ont pas abouti au niveau village ainsi que ceux déposées directement à son niveau par des plaignants. Il peut renvoyer le dossier au comité supérieur (province ou centre) au cas où la nature de la plainte dépasse ses compétences ou si la plainte ne trouve pas de résolution. ***Pour les communes qui en disposent de CCG dans le cadre de projets et initiatives nationaux, le FIE veillera à évaluer ses capacités pour identifier les lacunes et renforcera au besoin ses capacités afin qu'il remplisse efficacement ses missions.*** Le CCGG est mis en place par décision de l'autorité communale (Maire/Président de la délégation spéciale communale) en collaboration avec le Directeur Général (DG) du FIE, les responsables de la gestion des griefs à la DG FIE et à l'antenne régionale FIE, et du Directeur régional (DR) FIE du ressort de la commune.

Le CCoGG sera composé de :

- le Maire/Président de la délégation spéciale communale qui en assure la présidence, ou son représentant ;
- le responsable des griefs du CCGG pouvant être le Secrétaire Général de la Mairie ou son représentant ;

- un représentant de chaque commission de la commune (affaires générales, sociales et culturelles, affaires économiques et financières, environnement et développement local, aménagement du territoire et gestion foncière) ;
- un représentant des autorités coutumières ;
- un représentant des autorités religieuses ;
- un représentant des organisations de femmes ;
- un représentant des organisations de jeunes ;
- un représentant des organisations de personnes handicapées ;
- un représentant des bénéficiaires ;
- un représentant des personnes affectées.

Toutefois, le CCoGG peut faire appel à toute autre compétence au sein du FIE, des services techniques déconcentrés, des Collectivités territoriales, des Comités régionaux du FIE, des Comités thématiques, etc. pour la résolution des plaintes qui lui sont adressées.

Le CCGP a pour missions de :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes ;
- procéder à des investigations pour traiter la plainte sauf les plaintes ;
- engager avec le plaignant un dialogue pour une issue à l'amiable de la plainte ;
- sensibiliser sur les VBG, EAS/HS, les voies de recours et les procédures de référencement possibles ;
- saisir promptement les acteurs de gestion des plaintes VBG, EAS/HS selon les procédures établies dont le protocole de référencement ;
- établir les PV ou rapports de rencontres ;
- procéder au suivi de la mise en œuvre des résolutions prises ;
- procéder à l'archivage de la documentation sur la gestion des plaintes ;
- transférer dans les délais requis, les plaintes non résolues au niveau du FIE (comité central) et en informer le plaignant.

Pour les cas de VBG, EAS/HS, le rôle du CCGG consiste à l'enregistrement de la plainte et à l'orientation de la victime/survivant(e) vers des structures habilitées. Il en est de même pour les cas de corruption, de blanchiment et de détournement de capitaux.

3.1.3 Comité provincial de gestion des griefs

Le comité provincial de gestion des griefs (CPGG) a pour rôle de recevoir et traiter les griefs qui n'ont pas abouti aux niveaux village et commune ainsi que ceux déposés directement à son niveau par des plaignants. Il peut renvoyer le dossier au comité supérieur (région ou centre) au cas où la nature de la plainte dépasse ses compétences ou si la plainte ne trouve pas de résolution. ***Pour les provinces qui en disposent de CCGG dans le cadre de projets et initiatives nationaux, le FIE veillera à évaluer ses capacités pour identifier les lacunes et renforcera au besoin ses capacités afin qu'il remplisse efficacement ses missions.*** Le CPGG est mis en place par décision de l'autorité communale (Haut-commissaire) en collaboration avec le Directeur Général (DG) du FIE, les responsables de la gestion des griefs de la DG FIE et à l'antenne régionale FIE, et du Directeur régional (DR) FIE du ressort de la province.

Le CPGG sera composé de :

- le Haut-Commissaire/Président de la délégation spéciale provinciale qui en assure la présidence, ou son représentant ;
- le responsable des griefs du CPGG pouvant être le Secrétaire Général de la Mairie ou son représentant ;
- un représentant des autorités coutumières ;
- un représentant des autorités religieuses ;
- un représentant des organisations de femmes ;
- un représentant des organisations de jeunes ;
- un représentant des organisations de personnes handicapées ;
- un représentant des bénéficiaires ;
- un représentant des personnes affectées.

Toutefois, le CPGG peut faire appel à toute autre compétence au sein du FIE, des services techniques déconcentrés, des Collectivités territoriales, des Comités régionaux du FIE, des Comités thématiques, etc. pour la résolution des plaintes qui lui sont adressées.

Le CPGG a pour missions de :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes ;
- procéder à des investigations pour traiter la plainte sauf les plaintes ;
- engager avec le plaignant un dialogue pour une issue à l'amiable de la plainte ;
- sensibiliser sur les VBG, EAS/HS, les voies de recours et les procédures de référencement possibles ;
- saisir promptement les acteurs de gestion des plaintes VBG, EAS/HS selon les procédures établies dont le protocole de référencement ;
- établir les PV ou rapports de rencontres ;
- procéder au suivi de la mise en œuvre des résolutions prises ;
- procéder à l'archivage de la documentation sur la gestion des plaintes ;
- transférer dans les délais requis, les plaintes non résolues au niveau du FIE (comité central) et en informer le plaignant.

Pour les cas VBG, EAS/HS, le rôle du CPGG consiste à l'enregistrement de la plainte et à l'orientation de la victime/survivant(e) vers des structures habilitées. Il en est de même pour les cas de corruption, de blanchiment et de détournement de capitaux.

3.1.4 Comité régional de gestion des griefs

Le comité régional de gestion des griefs (CRGG) a pour rôle de recevoir et traiter les griefs qui n'ont pas abouti aux niveaux village, commune et province ainsi que ceux déposés directement à son niveau par des plaignants. Il peut renvoyer le dossier au comité supérieur (centre) au cas où la nature de la plainte dépasse ses compétences ou si la plainte ne trouve pas de résolution. ***Pour les communes qui en disposent de CGG dans le cadre de projets et initiatives nationaux, le FIE veillera à évaluer ses capacités pour identifier les lacunes et renforcera au besoin ses capacités afin qu'il remplisse efficacement ses missions.*** Le CRGG est mis en place par décision de l'autorité communale (Gouverneur/Président de la délégation spéciale régionale) en collaboration avec le Directeur Général (DG) du FIE, le responsable de la gestion des griefs de la DG FIE, et du Directeur régional (DR) FIE du ressort de la commune.

Le CRGG sera composé de :

- le Directeur régional du FIE qui en assure la présidence ;
- le responsable des griefs de l'antenne régionale du FIE ;
- un représentant des promoteurs ;
- un représentant des UGP ;
- un représentant des autorités religieuses ;
- un représentant des organisations de femmes ;
- un représentant des organisations de jeunes ;
- un représentant des organisations de personnes handicapées ;
- un représentant des personnes affectées.

Toutefois, le CRGG peut faire appel à toute autre compétence au sein du FIE, des services techniques déconcentrés, des Collectivités territoriales, des Comités régionaux du FIE, des Comités thématiques, etc. pour la résolution des plaintes qui lui sont adressées.

Le CRGG a pour missions de :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes ;
- procéder à des investigations pour traiter la plainte sauf les plaintes ;
- engager avec le plaignant un dialogue pour une issue à l'amiable de la plainte ;
- sensibiliser sur les VBG, EAS/HS, les voies de recours et les procédures de référencement possibles ;
- saisir promptement les acteurs de gestion des plaintes VBG, EAS/HS selon les procédures établies dont le protocole de référencement ;
- établir les PV ou rapports de rencontres ;
- procéder au suivi de la mise en œuvre des résolutions prises ;
- procéder à l'archivage de la documentation sur la gestion des plaintes ;
- transférer dans les délais requis, les plaintes non résolues au niveau du FIE (comité central) et en informer le plaignant.

Pour les cas VBG, EAS/HS, le rôle du CRGG consiste à l'enregistrement de la plainte et à l'orientation de la victime/survivant(e) vers des structures habilitées. Il en est de même pour les cas de corruption, de blanchiment et de détournement de capitaux.

3.1.5 Comité central de gestion des griefs

Au niveau central, le mécanisme de gestion des griefs assure la centralisation de tous les cas reçus, traités et documentés. Coordonné par la Direction Générale du FIE, ce comité est compétent pour gérer tous les cas de griefs et de réclamations formulés dans le cadre des interventions du FIE. Ce comité est mis en place par décision du Directeur Général (DG) du FIE, qui précise la composition, l'organisation et le fonctionnement dudit comité.

Un agent du FIE est désigné et nommé officiellement par le DG comme responsable des plaintes et est d'office membre du comité central de gestion des griefs (CCGG). Ce dernier est chargé de recevoir les plaintes, les enregistrer dans le registre et piloter la résolution en collaboration avec les autres membres du CCGG. Il produira des rapports (hebdomadaires, mensuels, semestriels et annuels) sur la situation des plaintes et réclamations enregistrées dans l'optique de mobiliser le CCGG pour leur traitement.

Le CCGG peut être ainsi composé :

- le Directeur Général du FIE ;
- le responsable des plaintes au sein du FIE ;
- un représentant du service en charge des sauvegardes environnementale et sociale (SES) du FIE, si mise en place ;
- le SES des éventuelles UGP des projets exécutés par le FIE ;
- un représentant de la Direction en charge de la communication ;
- un représentant du service en charge des affaires juridiques du FIE ;
- un représentant de la Direction de la recherche et de la mobilisation des financements ;
- un représentant de la Direction des opérations ;
- un représentant de la Direction du suivi-évaluation ;
- un représentant de la Direction des ressources humaines ;
- un représentant des UGP ;
- des représentants des antennes régionales.

Toutefois, le CCGG peut faire appel à toute autre compétence au sein du FIE, des départements ministériels, des Collectivités territoriales, du Conseil d'administration (CA), des Comités régionaux du FIE, des Comités thématiques, des Comités de financement, des leaders religieux et coutumières, des représentants des organisations de la société civile (organisations de jeunes, de femmes, de personnes handicapées, ...), etc. pour la résolution des plaintes qui lui sont adressées.

La mission du CCGG consiste à :

- recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes ;
- suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau de tous les comités de gestion des plaintes ;
- faire le suivi-monitoring du MGG ;
- veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes et des résolutions ;
- évaluer la nature et le coût des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ;
- discuter avec les plaignants les modalités de règlement des indemnisations et liquider les indemnisations si nécessaires ;
- documenter et archiver conséquemment le processus de gestion des plaintes ;
- assurer le renforcement des capacités des autres comités (village, commune, province, région), leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ;
- s'assurer de l'opérationnalisation du MGG ;
- enregistrer ou actualiser le registre de gestion des plaintes ;
- analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGG ;
- apporter tout appui nécessaire pour la bonne mise en œuvre du MGG ;
- produire des rapports ou PV des sessions de résolution des plaintes ;
- assurer la visibilité et la communication autour des actions de plaintes.

Le CCGG intervient en dernière position lorsque les autres niveaux de comités ne parviennent pas à trouver des solutions ou lorsque la nature du grief dépasse leurs compétences. Le CCGG peut être par ailleurs être directement saisi par un plaignant. Dans ce cas de figure, il pourrait orienter le plaignant vers le niveau de comité le plus convenable pour le règlement de son grief. Le CA du FIE peut également s'autosaisir d'un grief et interpeler le CCGG pour sa résolution.

Pour les cas de VBG/EAS/HS, le rôle du CCGG consiste à l'enregistrement de la plainte et à l'orientation de la victime/survivant(e) vers des structures habilitées. Il en est de même pour les cas de corruption, de blanchiment et de détournement de capitaux.

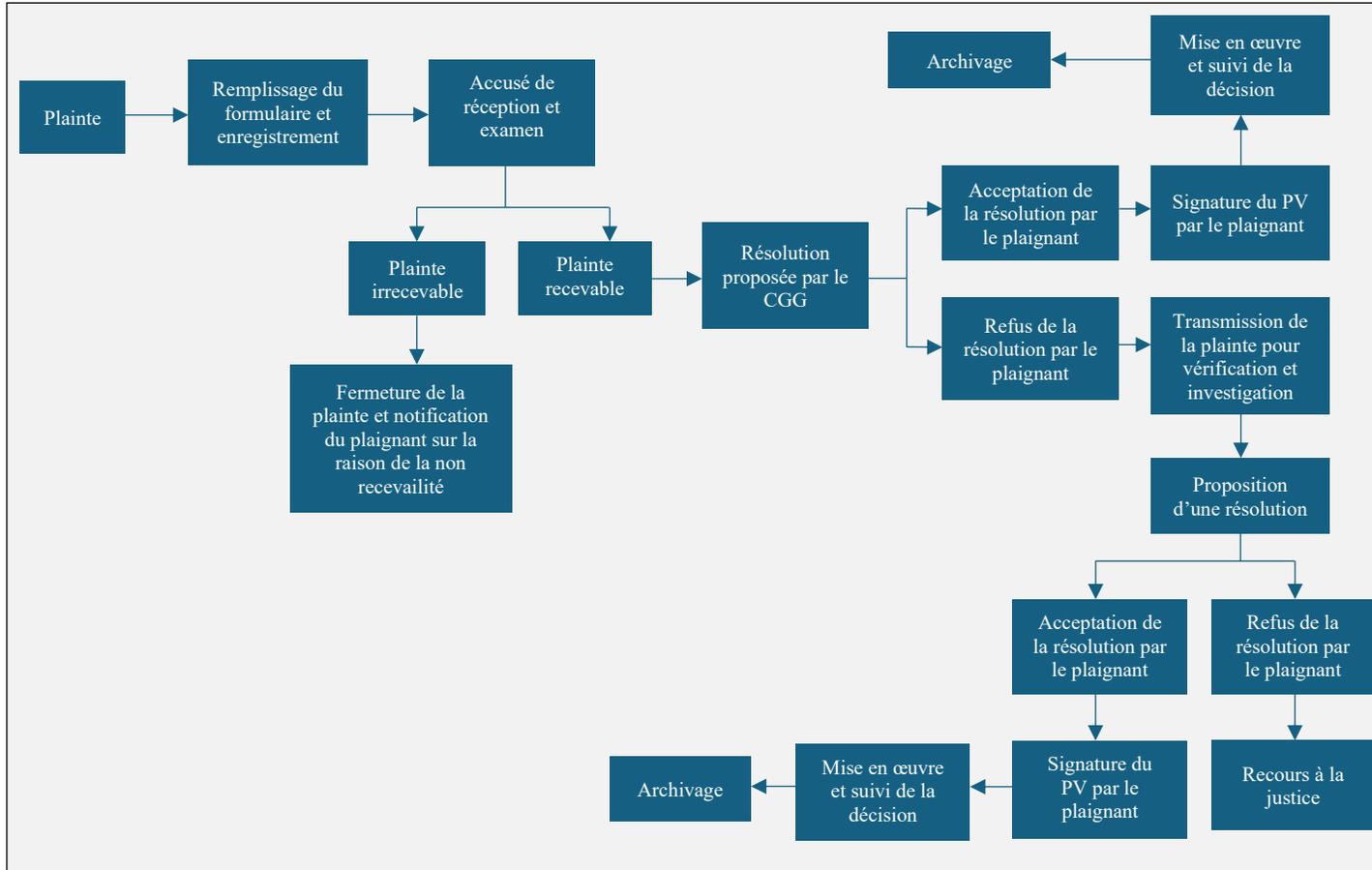
Les membres des CGG travaillent de façon bénévole, donc ne sont pas rémunérés. Le FIE renforcera continuellement les capacités des membres de chaque MGGR afin d'assurer leur fonctionnalité. Le MGGR n'empêche pas l'accès à d'autres moyens de recours judiciaires ou administratifs, prévus par la loi ou par des procédures d'arbitrage existantes. Il n'a pas non plus la prétention de se substituer aux mécanismes de gestion des plaintes mis en place par des conventions collectives. Le plaignant est libre à tout moment de recourir à la justice. Cependant, FIE encourage le recours au MGP parce qu'il constitue une voie amiable, consensuelle, non coûteuse et rapide.

IV Fonctionnement du mécanisme de gestion des griefs

4.1 Schéma global du mécanisme de gestion des griefs

Le mécanisme de gestion des griefs commence par la réception d'une plainte d'un plaignant. Le mécanisme facilite la réception en offrant diverses possibilités au plaignant pour faire part de son grief. Le dépôt de la plainte peut se faire par courrier électronique ou physique, en ligne, appels téléphoniques, de visu, etc. Le schéma général de la réception et de la résolution des plaintes ci-dessous présenté.

Figure 2 : Schéma descriptif du fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes et griefs



4.2 Processus de gestion des griefs

Le processus de gestion des griefs comprend plusieurs étapes allant de la réception et de l'enregistrement des plaintes au rapportage et archivage de la plainte.

4.2.1 Réception et enregistrement des plaintes

Réception d'une plainte

Le processus démarre par la réception de la plainte, notamment lorsqu'un individu, un groupe d'individus ou une communauté saisit un niveau de comité pour faire un grief, une dénonciation ou une réclamation. La plainte peut être écrite ou verbale.

Les différents canaux et formats de présentation des plaintes sont les suivants :

- une boîte à plaintes ou suggestions au siège du FIE à Ouagadougou, antennes régionales du FIE, services techniques déconcentrés de l'environnement et des eaux et forêts, les UGP, siège des promoteurs ;
- une plainte verbale qui pourra être enregistrée dans le registre des plaintes ;
- une lettre adressée au DG du FIE pouvant 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) ;
- un courrier électronique envoyé à l'adresse : plaintes@fie-burkina.org ou sur la plateforme du site web du FIE (https://www.plainte.fie-burkina.org/index.php/plainte_fr) ;
- un appel téléphonique au numéro 25 43 27 02 (en demandant à parler au responsable chargé de la gestion des plaintes) ;
- l'envoi d'un SMS au (à la) responsable en charge de la gestion des plaintes au FIE et au niveau des CGG ;
- l'envoi d'un message WhatsApp ou d'un vocal WhatsApp au (à la) responsable en charge de la gestion des plaintes au FIE et au niveau des CGG ;

En plus des canaux susmentionnés, toute équipe ou instance du FIE y compris les comités de gestion des griefs (CGG) peuvent sur la base des rapports de suivi, des articles de presse, des faits relevés au cours des réunions etc., apporter des corrections aux manquements non réclamés par les parties prenantes.

Pour le cas des projets financés par les fonds climatiques en l'occurrence, le Fonds vert pour le climat (FVC) et le Fonds d'adaptation (FA), les plaintes peuvent être déposées auprès de leur mécanismes.

- **pour le FVC** : envoi par courrier ou par courriel (irm@gcfund.org) ; envoi d'un enregistrement vocal ou vidéo ; remplissage du formulaire de plainte en ligne (<https://gcf.i-sight.com/external/case/new/group=Complaint>). Les plaintes peuvent être formulées dans les langues locales ;
- **pour le FA** : aucun formulaire spécifique n'est requis, mais une plainte doit être soumise par écrit dans n'importe quelle langue des Nations Unies (anglais, arabe, chinois, espagnol, français ou russe) soit par courriel à afcomplaints@adaptation-fund.org ou par lettre physique.

Tout agent du FIE peut également poser une plainte. Ces griefs sont entre autres inhérents aux conditions de travail, comportements ou pratiques jugées injustes, illégales, ou contraires aux normes établies, discrimination, VBG, EAS/HS, non-respect des contrats de travail ou des pratiques de gestion inappropriées, favoritisme ou partialité, licenciements abusifs ou illégaux, non-respect des congés, etc. Il faudra donc garantir l'anonymat pour éviter les représailles.

Les lanceurs d'alerte font partie intégrante du processus de gestion des griefs du FIE. Le lanceur d'alerte, est défini comme une personne qui fait du bruit en présence d'un mal pour attirer les attentions, afin de prévenir un danger à venir. Il intervient surtout pour les questions d'intérêt général. Le lanceur d'alerte est en quelque sorte un porte-parole d'un grief, en exposant un problème qu'il juge important et nécessitant une résolution. Le grief pouvant concerner : une

violation des droits humains ou des libertés fondamentales (comme l'exploitation illégale de travailleurs), des atteintes à l'intégrité de l'environnement (pollution, déforestation, etc.), des abus de pouvoir ou de corruption et des risques pour la santé publique (utilisation de produits chimiques dangereux, défaillance des dispositifs de sécurité, etc.). Une fois le grief identifié, le lanceur d'alerte prend des mesures pour signaler le problème. Le signalement peut être fait suivant les différents canaux ci-dessus cités ou de manière externe (via des autorités compétentes, des médias ou des organisations non gouvernementales). Des mesures de protections doivent être mises en place pour protéger le lanceur d'alerte contre les représailles, les menaces ou les sanctions à la suite de son signalement. Cela inclut des protections contre les licenciements abusifs, les mesures disciplinaires, ou le harcèlement. La confidentialité de l'alerteur peut être préservée à travers l'anonymat.

Le CGG à travers le responsable des griefs confirmera au dépositaire la réception de la plainte dans un délai de 3 jours, soit par courrier électronique soit par appel téléphonique suivi par lettre écrite. La lettre renseignera les étapes à venir au destinataire. Le comité tiendra le plaignant informé du traitement tout au long de la période de résolution. Des éclaircissements ou des informations complémentaires pourraient être demandés au plaignant pour une meilleure compréhension du problème.

Un plaignant en état d'incapacité ou rencontrant des difficultés à porter et/ou exposer ses griefs et réclamations, bénéficiera de l'assistance d'un tiers proche (parent, ami, etc.) pour exposer les griefs devant le CGG. En retour, le comité après réception et enregistrement de la plainte, est tenu d'informer le plaignant en présence de son assistance, du processus à suivre et de ses droits et devoirs. Le FIE ou l'UGP veilleront à ce que toutes les facilités de compréhension et d'agir, soient accordées à cette catégorie de plaignant.

Enregistrement des griefs

Les CGG à travers le responsable des griefs tiennent un registre des griefs. Tous les griefs reçus seront enregistrés dès réception et les étapes à suivre pour leur traitement, définies. Ainsi, le responsable des griefs doit veiller à ce que les informations relatives à la plainte soient enregistrées de manière complète et précise. Ces informations peuvent inclure : le sexe du plaignant, la situation d'handicap ou non, les coordonnées du plaignant, l'objet de la plainte, les détails de la plainte et les preuves à l'appui de la plainte en cas de disponibilité. L'enregistrement de la plainte dans le registre se fera dans le délai de 2 jours depuis la réception du grief. L'annexe 1 présente le modèle de formulaire d'enregistrement des réclamations internes.

Dans le cas des plaintes sensibles notamment les cas de VBG, EAS/HS, il y aura un registre spécifique et le processus de règlement diffèrera des autres plaintes. Toutes les plaintes VBG, EAS/HS signalées aux responsables des griefs au niveau communautaire seront renvoyées une structure spécialisée (Action sociale, ONG spécialisée, etc.) pour son règlement. Les données confidentielles seront sauvegardées par ladite structure. 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. Le FIE identifiera les structures compétentes en la matière et établira des conventions y relatives.

4.2.2 Examen de la recevabilité de la plainte

Dès réception de la plainte, le comité à travers le responsable des griefs opère un tri en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible), sa validité (liée au FIE/projet ou pas) et la procédure d'examen adéquate. Ce tri permettra au CGG de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres du FIE/Projet/Promoteur ou de certaines personnes ressources. Pour ce qui est des cas de VBG, EAS/HS, seule la structure habilitée (action sociale, ONG spécialisée, etc.) aura accès à des informations confidentielles et identifiables concernant le plaignant/la plaignante. Seules les informations non identifiables seront partagées avec le FIE comme le type de cas, le lien de l'auteur présumé par rapport au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Des critères seront utilisés pour déterminer si une plainte peut être acceptée et traitée. Pour le cas du FIE, ces critères comprennent :

- **la légitimité du grief** : la plainte doit porter sur un problème réel et substantiel, tel qu'une violation des droits, des injustices, ou un manquement aux obligations d'une partie, des impacts environnementaux. Les plaintes triviales ou sans fondement ne sont pas recevables ;
- **le délai de présentation de la plainte** : des délais sont fixés pour déposer une plainte après un événement. Une plainte déposée après l'expiration du délai (prescription) est irrecevable, sauf dans des cas exceptionnels ;
- **la pertinence du contenu de la plainte** : la plainte doit concerner une question qui relève du champ d'action du FIE, de la compétence du mécanisme ou de l'autorité qui reçoit la plainte. Si la plainte porte sur des sujets ne relevant pas de la juridiction ou des prérogatives de l'entité saisie, elle sera jugée irrecevable ;
- **le respect des principes de bonne foi** : la plainte ne doit pas être déposée dans un but malveillant, abusif ou vexatoire. Si une plainte est jugée abusive ou si elle relève d'un objectif de harcèlement, elle peut être déclarée irrecevable ;

Toutefois, des critères supplémentaires peuvent être utilisés. Il s'agit entre autres : la capacité juridique du plaignant, la justification des moyens de preuve, l'exhaustivité de la plainte, l'absence de conflit d'intérêt ou de partialité évidente, le respect d'une procédure spécifique.

Toutes les plaintes mentionnées au point 2.7 relative à la typologie des plaintes et qui se rapporte au FIE ou ses projets mis en œuvre directement ou par les promoteurs, qu'elles soient sensibles ou non, sont recevables. Celles-ci incluent :

- les plaintes d'ordre social : plaintes relatives à la gouvernance, aux politiques et procédures, aux droits humains, aux aspects socio-culturels, à la santé-sécurité au travail ;
- les plaintes d'ordre environnemental ;
- les plaintes de genre.

Les plaintes non recevables sont celles dont :

- les griefs ne concernent pas le FIE/projet exécuté ou financé par le FIE ;

- la nature de la plainte ne relève pas du mandat du MGG ;
- le plaignant n'est pas qualifié pour déposer ;
- les affaires portées devant toutes instances administratives habilitées du Burkina Faso ;
- 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.

Si une plainte n'est pas recevable par le mécanisme, le comité doit informer le plaignant et clore la plainte. L'information au plaignant doit être claire et concise, et elle doit expliquer les raisons pour lesquelles la plainte a été déclarée irrecevable. Le comité doit également fournir au plaignant des informations sur les autres recours qui peuvent être disponibles. La fermeture de la plainte doit être documentée et archivée. En résumé, pour une plainte irrecevable, les actes suivants doivent être posés par le comité :

- recevoir la plainte ;
- étudier la recevabilité de la plainte et constater l'irrecevabilité ;
- informer de manière claire et concise le plaignant sur les raisons de l'irrecevabilité de la plainte, cela permet au plaignant de comprendre pourquoi sa plainte n'a pas été acceptée ;
- fournir des informations sur les autres recours qui peuvent être disponibles pour le plaignant s'il n'est pas satisfait. Cela peut inclure la possibilité pour le plaignant de saisir les tribunaux si la nature de la plainte peut le nécessiter ;
- enregistrer la fermeture de la plainte dans le système du mécanisme afin de garantir sa parfaite documentation ;
- communiquer la fermeture de la plainte au plaignant. Le plaignant doit être informé de la décision du mécanisme de clôturer la plainte.

4.2.3 Catégorisation de la plainte

Une fois, l'examen de la recevabilité réalisée, le comité doit procéder à sa catégorisation. Les plaintes sont généralement classées en fonction de leur niveau de sensibilité. Deux (02) niveaux de sensibilité peuvent être distingués :

- **les plaintes sensibles** : il s'agit de plaintes portant sur des sujets à la fois graves et urgents à prendre en charge. Il s'agit entre autres des plaintes signalant des cas de détournement de fonds, de viol, d'exploitation/abus sexuel, de violence basée sur le genre (VBG), d'accidents graves ou décès survenus à la suite des activités de l'institution ou du projet, de discrimination, d'impacts environnementaux négatifs graves, des comportements des experts du projet/personnel du FIE. Il faudra garantir aux usagers que les réclamations sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte à la dignité et à l'intégrité des individus ;
- **les plaintes non sensibles ou ordinaires** : ces plaintes concernent par exemple les problèmes simples ou communs entre parties prenantes, le processus de mise en œuvre des activités du projet, la prise d'une décision ou une position assumée, les méthodes, les résultats obtenus, etc.

Les plaintes non sensibles ont de fortes chances d'être résolues plus rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation disponible. Elles peuvent être traitées

selon une procédure standard. Les plaintes sensibles quant à elles vont nécessiter une investigation plus approfondie ou des mesures plus urgentes.

Les plaintes sensibles peuvent recourir à des mesures de protection spéciales pour le plaignant ou la partie mise en cause. A cet effet, le CGG pourrait se faire appuyer par des structures spécialisées et reconnues en la matière ; c'est le cas notamment de vols, d'harcèlement sexuel, de viols et/ou de toutes VBG. Ces structures spécialisées incluent les structures sanitaires, les services de l'action sociale, les ONG de protection sociale et les auxiliaires de justice (Police, Gendarmerie et service d'huissier). Elles sont gérées au niveau central (CCGG) et ne peuvent pas être enregistrées avec les autres plaintes. Elles sont immédiatement transmises au niveau du CCGG, qui assure les investigations nécessaires et peut faire recours à des personnes ressources en cas de besoin.

4.2.4 Étude approfondie de la plainte

L'étude approfondie permet de s'assurer que la plainte est fondée ou pas. L'objectif est de comprendre non seulement le problème immédiat mais aussi les causes sous-jacentes pour éviter de futures plaintes similaires. Cela permet de contrer les dénonciations calomnieuses, les cas non fondés, etc. Elle permet également d'établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté et de décider des mesures à prendre pour y donner suite. Les activités, études ou enquêtes menées par le mécanisme doivent être conduites de manière impartiale et objective. Il faudra veiller à ce que toutes les parties prenantes concernées aient la possibilité de faire valoir leurs points de vue.

Les actions suivantes peuvent être entreprises pour s'assurer qu'une plainte est fondée ou non :

- les entretiens avec parties prenantes concernées : le MGG peut interroger les parties prenantes concernées, telles que le plaignant, la partie mise en cause, des témoins, etc. ;
- l'examen des documents et des preuves : le MGG peut examiner les documents et les preuves pertinents, tels que les contrats, les rapports d'audit et les témoignages, etc. ;
- l'inspection des lieux : le MGG peut inspecter les lieux où les faits allégués se sont produits, faire des visites terrain, etc.

Certaines plaintes sensibles pourraient impliquer la formation des enquêteurs pour mener des enquêtes spécialisées de façon à ne causer aucun préjudice et à maintenir l'intégrité du MGG. Dans les communes, la vérification doit être effectuée sous l'autorité du Maire ou Président de la Délégation spéciale et sous la responsabilité des services techniques ou administratifs concernés, avec la collaboration du CGG sous la supervision du responsable de la sauvegarde sociale du projet.

4.2.5 Réponse et prise de mesure

Après examen et enquête de vérification, des actions doivent être entreprises pour corriger la situation et résoudre le problème. Si la plainte n'est pas fondée, le mécanisme doit la clôturer et en informer le plaignant. Il doit enfin documenter le processus. Si en revanche la plainte est fondée, le mécanisme doit prendre des mesures pour la résoudre. La résolution peut se faire :

- par le premier niveau de comité (village) ;
- ou le deuxième niveau (commune) si le niveau village ne parvient pas à régler le cas ;

- ou le troisième niveau (région) si le niveau communal ne parvient pas à régler le cas ;
- ou par le troisième niveau (niveau central) si le niveau région ne parvient pas à régler le cas.

Au cas où la plainte n'est pas résolue par le niveau central ou au cas où le grief objet de la plainte dépasse les compétences du mécanisme, le mécanisme peut proposer au plaignant de saisir les organes compétents comme les tribunaux. En effet, le MGG n'a pas la vocation de se substituer aux mécanismes juridiques et institutionnels comme les tribunaux et les juridictions administratives. Il n'a également pas vocation à s'ériger en un tribunal du village ou de la commune. Il est plutôt un système mis en place par une institution ou dans le cadre d'un projet, pour prendre en charge rapidement le règlement des éventuels problèmes.

Le comité doit clairement communiquer à la personne plaignante les constats issus des processus d'examen et d'enquête et la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été constaté. De même, la communauté pourrait être informée des mesures qui seront prises si celle-ci a aussi été touchée. Les réponses peuvent se faire par écrit ou verbalement selon ce qui aura été convenu avec la personne plaignante et elles devront être documentées. Cependant si la réponse n'est pas acceptée, il faut permettre à la personne plaignante de faire appel de la décision.

Les mesures correctives de la plainte peuvent inclure :

- une réparation ou une indemnisation : le mécanisme peut décider, de concert avec l'UGP et la DG du FIE, du versement d'une compensation financière au plaignant, ou une indemnisation ;
- l'arrêt de certaines activités : le mécanisme peut convenir avec l'ensemble des parties prenantes, de proposer au projet d'arrêter certaines activités qui ont des impacts négatifs sur l'environnement ;
- la conciliation entre parties : le mécanisme peut par exemple essayer de concilier des parties prenantes aux intérêts divergents dans la mise en œuvre d'une activité/un projet.

La mise en œuvre des mesures nécessite un suivi rigoureux afin de vérifier que les mesures de réparation décidées par le MGG sont effectivement mises en œuvre. Ce suivi peut être effectué par le responsable de la gestion des griefs du FIE et le CGG en collaboration avec les SSES des éventuels projets. Spécifiquement, le suivi consiste à :

- vérifier que les mesures sont mises en œuvre dans les délais prévus ;
- vérifier que les mesures sont mises en œuvre de manière complète et appropriée ;
- vérifier que les mesures sont efficaces pour réparer les dommages causés.

Le suivi de la mesure permet de s'assurer que les plaintes sont traitées de manière juste et équitable et que les dommages causés aux parties prenantes sont effectivement réparés. Une attention particulière sera accordée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables (femmes, jeunes, enfants, personnes âgées, personnes handicapées, etc.). En cas de VBG et surtout les violences sexuelles, orienter la victime dans les structures spécialisées de prise en charge des violences sexuelles basées sur le genre ou, lorsque cette structure n'existe pas, dans les services sanitaires pour bénéficier de la prophylaxie post ex positionnelle. Orienter sans délai la victime vers les services sociaux de base (justice, éducation, etc.) pour une prise en charge appropriée. Tout ce travail se fera dans la discrétion et dans le respect de la volonté de la victime afin de

préservé sa confidentialité. Le FIE et les UGP collaboreront avec les structures spécialisées en charge des VBG pour la sensibilisation des travailleurs et des communautés et pour la prise en charge des éventuels cas.

4.2.6 Procédure d'appel

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution partagée, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse dans un délai de 7 jours. La procédure d'appel permet de rouvrir l'enquête close et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus du réexamen du dossier. La procédure d'appel sera clairement définie et indiquera : dans quels cas elle peut être utilisée, comment elle fonctionnera et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle sera menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de rassurer les plaignants de l'impartialité et de la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance. Les appels sont surtout interjetés dans les affaires les plus difficiles ou délicates et permettent un réexamen de la question. Beaucoup d'appels pourrait indiquer un problème, soit dans la procédure initiale du MGG, dans le fonctionnement de l'institution ou dans la mise en œuvre d'une activité/un projet. Alors, il est indispensable d'examiner profondément ces facteurs.

4.2.7 Résolution

Toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte ait été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures prises apportent une solution.

4.2.8 Recours au Tribunal

Après l'échec des tentatives de l'arrangement à l'amiable, les personnes lésées par les résolutions des plaintes faites par le CGG sont libres de recourir aux cours et tribunaux de leurs choix. Pour cette question, le magistrat initiera une enquête indépendante dont les conclusions feront foi et seront opposables au FIE/Projet et aux plaignants.

4.2.9 Clôture de la réclamation

La procédure sera clôturée si la médiation, l'arbitrage ou la mise en œuvre des mesures correctives sont satisfaisantes pour les parties et mènent à une entente. La médiation, l'arbitrage ou la mise en œuvre de mesures correctives font l'objet d'un agrément préalable et d'un accord final marquant la clôture de la procédure. L'ensemble des parties, le Président du CGG, le représentant du FIE/Projet comme le plaignant, signeront l'accord final. Cette étape clôturera le processus de gestion de la plainte. Cette plainte sera également close dans le registre des plaintes en inscrivant la date de clôture. Tous les dossiers de griefs devront être correctement renseignés et archivés quel que soient leur issue. Il sera aussi nécessaire de surveiller les griefs ultérieurs, car des griefs à répétition sur des problèmes récurrents et connexes peuvent indiquer une insatisfaction et une inquiétude permanente dans les communautés. Par ailleurs, il faudra documenter les leçons tirées.

4.2.10 Rapportage et archivage des plaintes

La dernière étape du processus de gestion des griefs est le rapportage et l'archivage permettant de documenter le processus. Il s'agit notamment de documenter les plaintes déposées, les mesures prises et les résultats obtenus. Le rapportage et l'archivage permettent de suivre l'évolution du processus de traitement des plaintes, de garantir la transparence du processus, d'identifier les domaines d'amélioration, et de fournir des informations aux parties prenantes. Ils consistent à rédiger des rapports sur les processus de traitement des plaintes, à transmettre les rapports aux parties prenantes intéressées, à archiver les documents relatifs aux plaintes, à mettre à disposition des parties prenantes les informations relatives aux plaintes, etc.

Chaque grief reçu et traité fait l'objet d'un rapport. Le règlement des plaintes fait l'objet de PV et de rapports qui sont également classés et archivés. Toutes les plaintes enregistrées et traitées au niveau de chaque CGG seront archivées sous formats physique et numérique.

Le système d'archivage donnera accès aux informations sur :

- les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ;
- les solutions trouvées et les dates ;
- la résolution acceptée ou non ;
- les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Le responsable des plaintes des CGG est chargé de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, résolution proposée et accord de règlement de plainte, plaintes non résolues et pourquoi, etc.). Il assurera également un suivi des plaintes qui se rapportera aux points suivants :

- le nombre de réclamations reçues ;
- le nombre et le pourcentage de réclamations qui ont abouti à un accord ;
- le nombre et le pourcentage de réclamations qui ont été résolues ;
- le nombre et le pourcentage de réclamations qui ont été soumises à médiation ;
- le nombre et le pourcentage de réclamations qui n'ont pas abouti à un accord.

4.3 Arrimage du MGG du FIE avec les MGG des partenaires

Le FIE est issu de la volonté de l'État burkinabè de se doter d'un instrument financier nouveau pour répondre aux enjeux environnementaux et climatiques du pays. Sa vocation est de devenir le levier de financement pour mobiliser des ressources financières nationales additionnelles, ainsi que des fonds extérieurs complémentaires, liés à l'environnement, à la gestion durable des ressources naturelles et aux changements climatiques. Le FIE joue le rôle de gestion fiduciaire pour plusieurs projets comme le Projet de gestion durable des paysages communaux pour la REDD+ (PGPC/REDD+) qui dispose d'un mécanisme de gestion des griefs. Même si le mécanisme de gestion des griefs (MGG) du FIE intègre les objectifs et priorités de la plupart des bailleurs de fonds, dans le cadre des projets où le FIE assure la gestion fiduciaire, les deux MGG peuvent être utilisés de commun accord avec le partenaire. Il faudra toutefois s'assurer de certaines particularités notamment les types de griefs éligibles, les mécanismes de traitement, etc.

Par ailleurs, le FIE a été positionné par le Gouvernement pour l'accès direct au Fonds vert pour le climat (FVC) et au Fonds d'adaptation (FA). A l'issue de ces processus le FIE sera amené à implémenter des projets/programmes. A cet effet, chaque projet pourrait se doter d'un mécanisme de gestion des griefs s'alignant sur celui du FIE.

V Plan d'action du mécanisme de gestion des plaintes

L'ensemble des activités à mener dans le cadre de la mise en œuvre du MGG a été établi et constitue le plan d'action suivant.

Tableau 2 : Actions clés du Plan d'action du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Activités	Objectifs	Responsables	Acteurs associés	Échéances	Budget (FCFA)	Sources de vérification
Activité 1 : Mettre en place progressivement les comités de gestion griefs						
Faire une cartographie des CGG opérationnels existants dans les zones d'intervention du FIE	Identifier les localités disposant de CGG opérationnels	Responsable des griefs au sein du FIE	Membres CCGG, Autorités locales, ONG et associations locales, promoteurs, etc.	Mars 2025	PM	Document de cartographie
Organiser des missions d'identification des membres des CGG dans les zones d'interventions du FIE	Identifier les membres des CGG en collaboration avec les communautés	Responsable des griefs au sein du FIE	Membres CCGG, Autorités locales, ONG et associations locales, promoteurs, etc.	Avril-Mai 2025	3 000 000	Rapport de mission
Constituer et installer les CGG si nécessaire (adapté aux mécanismes existants et fonctionnels, à renforcer au besoin)	Installer ou renforcer les CGG existants dans les zones couvertes par le FIE	Responsable des griefs au sein du FIE	Membres CCGG, Autorités locales, ONG et associations locales, promoteurs, etc.	Juin 2025	5 000 000	PV de mise en place
Activité 2 : Former le personnel du FIE et les membres des CGG						
Former le personnel du FIE sur le MGG et sur la spécificité du traitement des plaintes VBG, EAS/HS	Améliorer les connaissances du personnel sur l'organisation et le fonctionnement du CGG et le traitement des cas spécifiques	Responsable des griefs au sein du FIE	Membres CCGG, Autorités locales, ONG et associations locales, promoteurs, etc.	1 fois/an	1 000 000	Rapport de formation
Former les membres des comités sur le contenu du MGG et sur la spécificité du traitement des plaintes VBG, EAS/HS	Donner les rudiments nécessaires aux membres des comités pour une	Responsable des griefs au sein du FIE	Membres CGG, Autorités locales, ONG et associations	1 fois/an	15 000 000	Rapport de formation

	appropriation du mécanisme		locales, promoteurs, etc.			
Activité 3 : Diffuser le manuel de gestion des griefs						
Doter les CGG en équipements et fournitures pour la tenue de réunions, l'enregistrement et le traitement des plaintes (registre, fiches, PV, documentation, stylo, crédit de communications, carburant)	Rendre opérationnel les CGG en les dotant des moyens matériels adéquats pour l'enregistrement et l'archivage et la rédaction des rapports	Responsable des griefs au sein du FIE	Membres CGG, Autorités locales, ONG et associations locales, promoteurs, etc.	Progressivement à la mise en place des CGG	5 000 000	PV de réception
Informer, sensibiliser et diffuser le MGG (mettre à la disposition des acteurs de mise en œuvre, sessions d'échange/formation des acteurs, publication dans la presse, autres médias, crieurs publics, etc.).	S'assurer que les parties sont informées, sensibilisées et peuvent faire valoir leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre	Responsable des griefs au sein du FIE	Membres CCGG, Autorités locales, ONG et associations locales, promoteurs, etc.	Permanemment	15 000 000	Rapport Coupons de presse, etc.
Activité 4 : Assurer la supervision, le suivi et le rapportage du MGG						
Mission de supervision, de suivi du MGP (organisation de missions bimensuelles de suivi dès la mise en place et le fonctionnement des organes du projet).	Suivre et évaluer à tous les niveaux le dispositif de gestion des plaintes	Responsable des griefs au sein du FIE	Membres CCGG, Autorités locales, ONG et associations locales, promoteurs, etc.	Dès la mise en place des organes et de manière permanente	1 000 000	Rapport de mission

VI Stratégie de mise en œuvre et de suivi-évaluation du mécanisme de gestion des griefs

La mise en œuvre du présent mécanisme de gestion des griefs (MGG) va reposer sur le renforcement des capacités des acteurs, le suivi-évaluation du MGG, la diffusion et la vulgarisation du MGG et le financement du MGG.

6.1 Renforcement des capacités des acteurs

La mise en œuvre du MGG nécessite au préalable le renforcement des capacités de l'ensemble des acteurs impliqués dans tout le processus compte tenu de leur rôle majeur dans son implémentation. Par conséquent, à la suite de l'approbation du document, ces acteurs bénéficieront d'une formation sur ses objectifs, ses principes, sa structuration, la procédure de réception et traitement des plaintes ainsi que les mécanismes de mise en œuvre. Ils seront également outillés sur la gestion des déchets, la santé-sécurité au travail, le changement climatique, les risques de VBG, EAS/HS.

6.2 Suivi-évaluation du mécanisme de gestion des griefs

Le MGG dispose d'un système de suivi-évaluation piloté par le responsable de la gestion des griefs du FIE et les CGG en fonction de l'importance du grief. Ces acteurs contrôleront régulièrement combien de plaintes ont été reçues et par qui, de quel endroit et de qui, à quel sujet, quand et comment le FIE/Projet a répondu à la plainte et quelles mesures ont été prises à cet effet. Une analyse des données recueillies peut être étudiée en même temps au regard des échéanciers et des événements clés afin de dégager les tendances et d'identifier les potentiels changements. Assurer le suivi des réponses peut aider à alimenter le processus d'évaluation et permettre de faire des apprentissages et d'apporter des ajustements au besoin au MGG. Des rapports trimestriels de suivi du MGG seront élaborés. Le MGG sera évalué chaque année afin de capitaliser les leçons apprises et apporter des mesures correctives pour une gestion efficace des griefs.

Le tableau suivant présente les indicateurs de suivi des griefs :

Tableau 3 : indicateurs de suivi du MGG

Indicateurs	Unité	Fréquence de collecte
Nombre de campagnes de sensibilisation tenues	Nombre	Trimestrielle
Nombre de personnes sensibilisées sur le MGG, désagrégé suivant le genre (sexe, situation d'handicap, etc.)	Nombre	Trimestrielle
Nombre de formations réalisées dans le cadre du MGG	Nombre	Trimestrielle
Nombre de personnes formées sur le MGG, désagrégé suivant le genre (sexe, situation d'handicap, etc.)	Nombre	Trimestrielle
Nombre de plaintes reçues et/ou enregistrées	Nombre	Trimestrielle
Nombre/Pourcentage de plaintes recevables	Nombre Pourcentage	Trimestrielle
Nombre/Pourcentage de plaintes non recevables	Nombre Pourcentage	Trimestrielle
Nombre/Pourcentage de plaintes enregistrées par type de plainte	Nombre Pourcentage	Trimestrielle

Indicateurs	Unité	Fréquence de collecte
Types de canaux utilisés pour déposer la plainte (téléphone, SMS, personne, courriel électronique, Boite postale, lettre, WhatsApp, etc.)	Canal	Trimestrielle
Nombre/Pourcentage de plaintes enregistrées par type de canaux	Nombre Pourcentage	Trimestrielle
Nombre/Pourcentage de plaintes reçues désagrégées suivant le genre	Nombre Pourcentage	Trimestrielle
Durée de traitement des plaintes	Jour	Trimestrielle
Nombre/Pourcentage de plaintes résolues	Nombre Pourcentage	Trimestrielle
Nombre/Pourcentage de plaintes non résolues	Nombre Pourcentage	Trimestrielle
Nombre/Pourcentage plaintes en cours de résolution	Nombre Pourcentage	Trimestrielle
Nombre/Pourcentage de plaintes soumises à médiation	Nombre Pourcentage	Trimestrielle
Nombre/Pourcentage de plaintes soumises à recours	Nombre Pourcentage	Trimestrielle
Installation des boîtes à suggestion	Nombre	Trimestrielle
Rapport de la mise en œuvre du MGG	Rapport	Trimestrielle

6.3 Diffusion et vulgarisation du MGG

Les communautés bénéficiaires, les personnes susceptibles d’être affectées par les interventions du FIE ou d’en influencer la bonne exécution doivent accéder aux informations relatives au MGG. Pour ce faire, une fois approuvé, le MGG sera publié par le FIE et ses antennes, et par la suite diffusé à l’endroit de toutes les parties prenantes.

La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux à travers :

- la publication sur le site web du FIE et ses réseaux sociaux (Facebook, etc.) ;
- la tenue de sessions d’information/sensibilisation avec les différents CGG et les autres parties prenantes ;
- la diffusion du MGG au niveau des radios communautaires sans barrières linguistiques (français et langues locales des zones concernées) si nécessaire ;
- les affichages au siège du FIE, les directions régionales du FIE, les directions régionales des eaux et forêts, les directions régionales de l’eau et de l’assainissement de l’environnement, les mairies, les sites d’implantation des projets financés par le FIE ;
- l’impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le MGG au niveau des localités concernées ;
- l’envoi par courriel aux différents partenaires du FIE et autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés.

Les documents et les rapports seront en français et au besoin, traduits en langues locales, si nécessaire.

6.4 Financement du mécanisme de gestion des griefs

La mise en œuvre du MGG sera financée par le budget du FIE ainsi que les budgets des projets exécutés par le FIE notamment à travers les plans de gestion environnementale et sociale (PGES). Le budget comprend les coûts de renforcement des capacités des acteurs locaux, du suivi des mesures et d'accompagnement du processus.

Conclusion

Le mécanisme de gestion des griefs (MGG) est un outil de gouvernance qui permet de promouvoir l'équité, la transparence et la responsabilité partagée dans les opérations. Les interventions du FIE peuvent occasionner des impacts environnementaux et sociaux plus ou moins graves d'où la nécessité de disposer d'un MGG représentant un outil d'anticipation dans la gestion des conflits et de leurs conséquences. Le MGG permet la mise en œuvre des initiatives dans les meilleures conditions de collaboration et d'adhésion de l'ensemble des parties prenantes. Il vient en appui au système de gestion environnementale et sociale du FIE.

Le présent manuel de gestion des griefs est élaboré conformément aux missions et objectifs du FIE ainsi qu'aux normes et principes nationaux et internationaux en la matière. Il énumère les principes de fonctionnement du MGG et indique les outils à utiliser et les directives à suivre pour recevoir et traiter les plaintes et réclamations des parties prenantes du FIE, notamment ceux directement impactés par les interventions, de manière à parvenir à des règlements à l'amiable des divergences qui surviendront sur le terrain et qui sont susceptibles de porter préjudice à l'atteinte des objectifs assignés. Une stratégie de diffusion est proposée pour une large appropriation du mécanisme au niveau des parties prenantes afin qu'il soit accessible et opérationnel. Le mécanisme se veut dynamique, c'est-à-dire qu'il doit être adapté au fur et à mesure du changement des contextes dans lesquels évolue le FIE et ses projets associés. A cet effet, un dispositif de suivi-évaluation qui permet d'apporter les changements souhaités a été proposé.

La mise en œuvre du MGG nécessite toutefois de relever un certain nombre de défis, dont les plus importants sont l'accessibilité à tous les groupes socio-économiques d'une communauté, l'impartialité, la transparence et la redevabilité. Pour finir la mise en œuvre du MGG pourrait nécessiter des moyens financiers et matériels ainsi que l'engagement de tous les acteurs concernés.

Références bibliographiques

Adaptation Fund (2016). Ad hoc complaint handling mechanism (ACHM) (approved in october 2016), 6p.

Adaptation Fund (2016). Politique environnementale et sociale (approuvée en novembre 2013 ; révisée en mars 2016), 13p.

Adaptation Fund (2022). Operational policies and guidelines for parties to access resources from the adaptation fund (OPG) (amended in october 2022), 17p.

FEICOM (2023). Mécanisme de gestion des plaintes et griefs environnementaux, sociaux et de genre dans les projets, 37p.

FIE (2020). Système de Gestion Environnementale et Sociale (SGES) du FIE, version finale, 70p.

FIE. Guide pratique de réception des plaintes et du règlement des griefs du FIE, 3p.

Fonds d'adaptation. Document de référence à l'attention des entités de mise en œuvre relatif à la conformité à la Politique environnementale et sociale du Fonds d'adaptation, 29p.

FVC (2014). Garanties environnementales et sociales provisoires du Fonds [normes de performance de la Société financière internationale], 3p.

FVC (2018). Politique environnementale et sociale, 30p.

National Environment Management Authority. Grievance redress mechanism, 29p.

Office burundais pour la protection de l'environnement (2020). Mécanisme de gestion des griefs environnementaux, sociaux et de genre, 19p.

Projet Accélérer les Progrès vers la Couverture Sanitaire Universelle (PACSU) (2020). Manuel de gestion des plaintes dans le cadre des activités du PACSU, 48p.

Projet urbain eau de Guinée (2020). Manuel sur le mécanisme de gestion des plaintes, 55p.

Annexes

Annexe 1 : Modèle de formulaire d'enregistrement des réclamations internes

IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION	
Numéro de la réclamation	
Lieu d'enregistrement	
Personne ayant procédé à l'enregistrement	
Numéro unique de la PAP	
PLAIGNANT	
Nom/Prénom du plaignant (facultatif)	
Adresse (facultatif)	
Sexe du plaignant (facultatif)	
Age du plaignant (facultatif)	
Situation d'handicap (facultatif)	Oui Non
OBJET OU NATURE DE LA RÉCLAMATION	
DESCRIPTION DE LA RÉCLAMATION	
OBSERVATION DU COMITÉ INTERNE	
1	
2	
3	
...	
Fait à	Le
	(Signature du comité)
RÉPONSE DU PLAIGNANT	
Fait à	Le
Signature du plaignant	Signature du comité

Annexe 2 : Registre d'enregistrement et de suivi des réclamations

Informations sur la réclamation					Suivi du traitement de la réclamation				
No. de la plainte	Nom et contact du plaignant	Date de dépôt de la réclamation	Description de la réclamation	Type d'activité et emplacement Source de financement	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Date traitement prévue	Réclamation résolue (oui / non) date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de réclamation (oui/non) et date
1									
2									
3									
4									
n									

Annexe 3 : Fiche de réception de plaintes liées aux VBG, EAS/HS partie 1 (Fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)

Formulaire de réception de plaintes liées aux VBG, EAS/HS (partie1)¹⁶

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

1. Nom du/de la plaignant(e) :
2. Code de la plainte : (code incrémenté)
3. Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) :
4. Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP du FIE/projet ?
5. Oui Non

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG, EAS/HS (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

¹⁶ **Instructions**

Ce formulaire doit être rempli par la structure spécialisée en VBG, EAS/HS dès la réception d'un incident lié au FIE ou à ses projets afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant(e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGG du FIE/projet.

Si la victime n'a pas consenti à être renvoyée auprès du MGG, veuillez ajouter la plainte dans la base de données/registre, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.

Annexe 4 : Fiche de réception de plaintes liées aux VBG, EAS/HS partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)

Formulaire de réception de plaintes liées aux VBG, EAS/HS (partie 2)¹⁷

Avant le début de l'entretien, la structure spécialisée devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGG du FIE/projet. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Partie A :

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

Oui.....Non.....

Si oui, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

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

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

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

Oui.....Non.....

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

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

Partie B :

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

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

¹⁷ **Instruction :**

Ce formulaire doit être rempli par la structure spécialisée en VBG, EAS/HS dès la réception d'un incident lié au FIE/projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGG du FIE/projet. Si la victime n'a pas donné son consentement, seule la première partie du formulaire doit être remplie. Ce formulaire doit être archivé à part le formulaire d'enregistrement et les informations saisies dans la base de données des plaintes de VBG, EAS/HS utilisée par la structure spécialisée.

Incidents rapportés par le/la victime

Date :
Heure :
Zone :

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

Nom(s) :
Fonction(s), si connue(s) :

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

Oui
Non
Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu)

Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible :
L'identité des témoins le cas échéant :
Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :

Type d'incident rapporté :

Viol
Agression sexuelle (Prière de préciser si pertinent) :
 Exploitation et abus sexuels
 Harcèlement sexuel
Agression physique
Violence psychologique/émotionnelle
Mariage forcé
Déni de services, ressources ou opportunités
Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?
 Oui Si possible, identifier qui ?
 Non

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

Médicaux
Psychosociaux
Juridiques
De sûreté/sécurité
Autres Veuillez spécifier : Autres observations pertinentes du prestataire :

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG, EAS/HS (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Annexe 5 : Fiche de notification/rapportage des plaintes liées aux EAS/HS/VCE (pour la structure

faisant l'examen de la plainte¹⁸)

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

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

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

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

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

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet : Oui Non Inconnu

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

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol

Agression sexuelle (Prière de préciser si pertinent)

Exploitation et abus sexuels

Harcèlement sexuel

Agression physique

Violence psychologique/émotionnelle

Mariage forcé

Déni de services, ressources ou opportunités

Aucun incident de EAS/HS/VCE confirmé

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

Compagnie ou autre entité notifié :

Oui si oui, date de notification :

Non

Action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable

¹⁸ **Instructions :**

Il faudra adapter les délais et structures mentionnées ici.

La structure faisant l'examen de la plainte liée aux EAS/HS/VCE doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de EAS/HS/VCE lié au FIE/projet. Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure doit partager une copie de ce formulaire avec le FIE ou l'Unité de Gestion du projet (UGP). Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle.

Annexe 6 : Fiche d'auto-évaluation trimestrielle du comité de gestion des griefs

Village/Quartier	
Commune	
Province	
Région	
Nombre de membres du comité de gestion des griefs	
Nombre de membres opérationnels durant la période	
Nombre de plaintes enregistrées	
Nombre de plaintes traitées	
Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire	
Nombre de plaintes transmises au niveau supérieur	
Citez les principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes	
Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ?	
Quelle est l'appréciation de la communauté sur le travail accompli par le comité ? Justifiez	
Quelles sont vos suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité ?	
Fait le	Signature du Président/Secrétaire

Annexe 7 : Procès-verbal de conciliation

L'an _____ et le _____

À la suite d'une plainte déposée par :

Contre :

Au sujet de :

Il s'est tenue une réunion de conciliation entre les parties citées sous les auspices de :

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

Ont signé :

Le plaignant

La partie visée par la plainte

Le Président du comité de gestion de plaintes