|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **MINISTERE DE L’ENSEIGNEMENT**  **SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE**  **ET DE L’INNOVATION**  **--------------**  **SECRETARIAT GENERAL**  **-------------**  **UNIVERSITÉ JOSEPH KI-ZERBO**  **----------**  **PRESIDENCE**  **--------**  **UFR/SCIENCES HUMAINES**  **-------**  **CEFORGRIS**  **---------**  **TEL: 25 40 12 01**  **Email:** [**ceforgris@ujkz.bf/**](mailto:ceforgris@ujkz.bf/) **web:** [**www.cea-ceforgris.org**](http://www.cea-ceforgris.org) | Logo Université Joseph KI ZERBO  **BURKINA FASO**  IMG-20191022-WA0004 (1)-**--------------**  **Unité - Progrès – Justice** | |  |  |

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET CENTRE D’ETUDES, DE FORMATION ET DE RECHERCHE EN GESTION DES RISQUES SOCIAUX (CEFORGRIS)

Août 2020

Table des matières

[SIGLES ET ABREVIATIONS iii](#_Toc152953204)

[INTRODUCTION 15](#_Toc152953205)

[I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION 17](#_Toc152953206)

[II. ETAT DES LIEUX DES MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES EXISTANTS DANS LE CADRE DES PROJETS CEA 18](#_Toc152953207)

[**2.1.** **Description du dispositif de gestion de plaintes existant dans le cadre des projets CEA** 18](#_Toc152953208)

[III. OBJECTIF, PORTEE ET PRINCIPES DIRECTEURS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES 20](#_Toc152953209)

[**3.1.** **Objectifs visés par le mécanisme** 20](#_Toc152953210)

[**3.2.** **Portée du mécanisme** 20](#_Toc152953211)

[3.2.1 Typologie et sources de plaintes des plaintes 20](#_Toc152953212)

[**3.3.** **Usagers du mécanisme /qualité du plaignant** 22](#_Toc152953213)

[**3.4.** **Principes directeurs** 22](#_Toc152953214)

[IV. MODALITES D’ORGANISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES 24](#_Toc152953215)

[**4.1. Les parties prenantes** 24](#_Toc152953216)

[CEA relevant des universités Joseph KI-ZERBO et Nazi BONI 24](file:///C:\Users\HP\Documents\Projet%20BM\MGP\26%2005%202021%20_MGP%20du%20CEFORGRIS.docx#_Toc152953217)

[**4.2.** **Structures organisationnelles : Niveaux de gestion** 24](#_Toc152953218)

[**4.3.** **Les structures organisationnelles : Composition et rôles/ missions** 24](#_Toc152953219)

[V. PROCEDURES ORGANISATIONNELLES DE GESTION ET DE REGLEMENT DES PLAINTES 26](#_Toc152953220)

[**5.1.** **Canaux de transmission des plaintes/réclamations** 26](#_Toc152953221)

[**5.2.** **Réception et Enregistrement des réclamations/plaintes** 26](#_Toc152953222)

[**5.2.1.** **Niveaux de réception et Enregistrement des réclamations/plaintes** 26](#_Toc152953223)

[**5.2.2.** **Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse** 27](#_Toc152953224)

[**5.3.** **Clôture et archivage des plaintes / réclamations** 28](#_Toc152953225)

[**5.3.1 Préparation des dossiers individuels des plaignants** 28](#_Toc152953226)

[**5.3.2. Archivage des réclamations / plaintes,** 28](#_Toc152953227)

[**VI. METHODOLOGIE D’OPERATIONNALISATION DU MECANISME** 29](#_Toc152953228)

[**6.1. Diffusion et vulgarisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (outils et procédures)** 29](#_Toc152953229)

[**6.2. Renforcement des capacités des acteurs** 29](#_Toc152953230)

[**6.3. Suivi - évaluation du MGP** 29](#_Toc152953231)

[**6.5. Budget pour l’opérationnalisation du MGP** 30](#_Toc152953232)

[VI. RISQUES 30](#_Toc152953233)

[**BIBLIOGRAPHIE** 32](#_Toc152953234)

[*Annexe 1 : Modèle de formulaire d’enregistrement et de résolution de plaintes* i](#_Toc152953235)

[*Annexe 2 : Formulaire de rapport de non résolution (document interne)* iv](#_Toc152953236)

[*Annexe 3 : Formulaire rapport d'investigation (document interne)* vi](#_Toc152953237)

[Annexe 4 : Logigramme des étapes, délais de réponses et responsabilités viii](#_Toc152953238)

# SIGLES ET ABREVIATIONS

|  |  |
| --- | --- |
| CCGP | Comité Communal de Gestion des Plaintes |
| CEA | Centres d’Excellence Africains |
| CGES | Cadre de Gestion Environnementale et Sociale |
| CPR | Cadre Politique de Réinstallation |
| CVD | Conseil Villageois de Développement |
| DAJC | Direction des Affaires Juridiques et de la Coopération |
| DCPM | Direction de la Communication et de la Presse Ministérielle |
| ENO | Espace Numérique Ouvert |
| IDA | Association Internationale de Développement |
| MESRSI | Ministère de l’Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et de l’Innovation |
| MGP | Mécanisme de Gestion des Plaintes |
| PAES | Projet d'Appui à l'Enseignement Supérieur |
| PAP | Personnes Affectées par le Projet |
| PGES | Plan de Gestion Environnementale et Sociale |
| PO | Politique Opérationnelle |
| TGI | Tribunal de Grande Instance |
| TIC | Technologie de l’Information et de la Communication |
| UGP | Unité de Gestion du Projet |
| UV-BF | Université Virtuelle – Burkina Faso |
| VBG | Violences Basées sur le Genre |
| VCE | Violences Contre les Enfants |

**LISTE DES TABLEAUX**

[Tableau 1 : principes fondamentaux du MGP. **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc31730399)

[Tableau 2 : Composition, rôles des organes du MGP et les autres acteurs impliqués **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc31730400)

[Tableau 3 : Coordonnées des institutions et personnes de références. **Erreur ! Signet non défini.**](#_Toc31730401)

LISTE DES GRAPHIQUES

GLOSSAIRE

Une définition de quelques mots ou concepts clés est donnée dans ce paragraphe en vue de faciliter une compréhension commune et convergente :

* **Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) : (MGP , PAES ,validé Août 2019)**

Processus organisé et institutionnalisé par lequel les parties prenantes du projet peuvent soumettre leurs requêtes, plaintes telles que définies ci-dessus en lien avec le projet. C’est aussi une méthode de prévention, de collecte et de traitement des requêtes et plaintes qui permet d’anticiper les conflits ou d’y répondre de manière systématique. Il comprend les techniques et outils d’enquête, les acteurs et leurs rôles dans la collecte et le traitement des requêtes et plaintes, ainsi que les règles et les procédures adaptées au contexte.

* **Plainte (Dalloz, 2003)**

Selon le lexique des termes juridiques (Dalloz, 2003), la plainte est l’acte par lequel la partie lésée par une infraction porte celle-ci à la connaissance du Procureur de la République, directement ou par l’intermédiaire d’une autre autorité. Dans le cadre de ce projet, la plainte désignel’expression d’insatisfaction par rapport à une inaction, un désaccord d’un individu ou d’un groupe de personnes par rapport à la mise en œuvre du projet.

La plainte exprime également la préoccupation ou l’insatisfaction d’un individu ou d’un groupe d’individus à propos d’un comportement jugé inacceptable. On distingue plusieurs types de plaintes notamment :

* ***Les plaintes opérationnelles*** qui sont liées à la mise en œuvre des activités ;
* ***Les plaintes plus sensibles*** ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l’abus de pouvoir, la violation de droit ;
* ***Les plaintes malveillantes*** : ce sont les plaintes opportunistes dont les auteurs mêmes reconnaissent qu’elles sont fausses. Elles sont motivées par la recherche d’un gain ou d’un ressentiment personnel.
* ***Les plaintes anonymes* :** une plainte est dite anonyme lorsque le plaignant ne porte pas son nom sur la fiche destinée au dépôt des plaintes. Elles comprennent également les plaintes transmises par voie orale ou au téléphone.
* ***Le plaignant ou la plaignante*** est la personne ou groupe de personnes qui déposent une plainte.

***La partie visée par la plainte*** est la personne physique ou morale présumée être l’auteur d’une infraction ou d’une faute mineure ou grave.

* **Les griefs** (code de bonne conduite PADEL-B et Larousse)sont directement liés aux activités du projet, les parties prenantes et principalement les personnes affectées ont le droit de se plaindre si les normes et/ou les accords convenus ne sont pas respectés. Le grief est défini par Larousse comme « préjudice subi donnant droit d'agir en justice ».
* **La réclamation**(Le Grand Robert de la langue française) signifie « action de réclamer, de s’adresser à une autorité pour faire connaître l’existence d’un droit ».
* **La doléance** (Le Larousse) signifie « [desiderata](https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/desiderata/24460) - demande - [requête](https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/requ%C3%AAte/68550) - revendications – prétentions, choses que l'on désire, que l'on souhaite, que l'on demande, que l'on attend».
* **La corruption** selon la loi organique N°082-2015/CNT portant attributions, composition, organisation et fonctionnement de l’autorité supérieure de contrôle d’état et de lutte contre la corruption (ASCE-LC) est :
* tout comportement pénalement incriminé, par lequel sont sollicités, agréés ou reçus des offres, promesses, dons ou présents, à des fins d’accomplir, de s’abstenir d’accomplir un acte ou d’obtenir des faveurs ou des avantages particuliers consiste à «  offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l’action d’une personne » ;
* tout acte constitutif d’une atteinte illicite à une procédure ou à une transaction, par des personnes agissant au titre d’une institution ou à titre privé et procurant des avantages et des bénéfices indus à ses auteurs.
* **La concussion** (loi organique N°082-2015/CNT) est qualifiée d’infraction assimilée : infractions connexes à la corruption tels que *la concussion*, le trafic d’influence, la soustraction et le détournement des biens, la gestion frauduleuse, l’enrichissement illicite, la prise illégale d’intérêt, l’abus de biens sociaux, le blanchiment, etc.
* **La fraude** (code de bonne conduite PADEL-B**)** est une action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d’une organisation, de son capital, des services qu’elle fournit et ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel.

**Le système de gestion des plaintes des projets ACE est un processus non judiciaire de règlement des plaintes à l’amiable. Il permet de s’assurer que les préoccupations venant des communautés ou autres parties prenantes soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions correctives ou des actions préventives pour éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet. Il est transparent, culturellement adapté et rapide.**

Les bénéficiaires des actions des projets ACE peuvent donc déposer une plainte/réclamation et recevoir une réponse à leurs préoccupations à travers un canal bien défini, simple et rapide dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du projet.

* **Procédure de conciliation**(code de bonne conduite PADEL-B)**:**

Procédure à l’amiable par laquelle les parties en désaccord tentent de rapprocher leurs points de vue, en faisant des concessions réciproques, grâce à l'intervention d'un tiers.

* **Requête : (MGP ,PAES ,validé Août 2019)**

besoin d’information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.

* **Partie prenante (MGP ,PAES ,validé Août 2019)**

personne ou groupe de personnes ou organisation qui : (i) est directement et/ou indirectement affectée par le projet (ii) a des intérêts dans le projet (iii) ou est susceptible d’influencer le projet.

* **Source de conflits (MGP ,PAES ,validé Août 2019)**

facteur endogène ou exogène au projet susceptible d’enclencher ou d’alimenter un conflit : les transactions foncières illicites, les affaires matrimoniales, les questions d’héritage, les nuisances sociales ou environnementales liées au projet, les représentations sociales et pratiques culturelles, les questions sanitaires, les activités économiques, les questions relatives à la passation de marché etc.

* **Conflits (MGP ,PAES ,validé Août 2019)**

nous considérons comme *conflits*, les divergences de points de vue, découlant des logiques et enjeux entre les différents acteurs affectés lors de l’expropriation et/ou de réinstallation. Il s'agit des situations dans lesquelles deux ou plusieurs parties poursuivent des intentions concurrentes ou adhèrent à des valeurs divergentes, de façon incompatible et de telle sorte qu’elles s’affrontent (négatif) ou, négocient et s’entendent (positif). Dans les deux cas, le Projet doit disposer des mécanismes de médiation sociale et de prévention des conflits.

* **Personne Affectée par le Projet (PAP) : (MGP, PAES, validé Août 2019)**

il s’agit des personnes, des ménages et des communautés dont les moyens d'existence se trouvent négativement affectés à cause de la réalisation d'un projet du fait (i) d'un déplacement involontaire ou de la perte du lieu de résidence ou d’activités économiques, (ii) de la perte d'une partie ou de la totalité des investissements (biens et actifs), (iii) de la perte de revenus ou de sources de revenus de manière temporaire ou définitive, ou (iv) de la perte d'accès à ces revenus ou sources de revenu.

* **Sous-Projet** **(MGP, PAES, validé Août 2019) :**  les principales activités définies par composante pour la mise en œuvre du projet.
* **Violences basées sur le genre (VBG) :** terme général désignant tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne et **basé sur les différences attribuées socialement (c’est-à-dire le genre) aux hommes et aux femmes**. Elles comprennent des actes infligeant des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, ou des menaces de tels actes ; la coercition ; et d'autres actes de privation de liberté. Ces actes peuvent avoir lieu en public ou en privé. Le terme VBG est utilisé pour souligner l'inégalité systémique entre les hommes et les femmes (qui existe dans toutes les sociétés du monde) et qui caractérise la plupart des formes de violence perpétrées contre les femmes et les filles. La Déclaration des Nations Unies sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes de 1993 définit la violence contre les femmes comme suit : « tout acte de violence dirigée contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques »[[1]](#footnote-1). Les six types principaux de VBG sont les suivants :
* **Viol** : pénétration non consensuelle (si légère soit-elle) du vagin, de l’anus ou de la bouche avec un pénis, autre partie du corps ou un objet.
* **Violence sexuelle** : toute forme de contact sexuel non consensuel même s’il ne se traduit pas par la pénétration. Par exemple, la tentative de viol, ainsi que les baisers non voulus, les caresses, ou l’attouchement des organes génitaux et des fesses.
  + ***Harcèlement sexuel :*** avances sexuelles, demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours une dynamique de pouvoir et de genre dans laquelle une personne au pouvoir utilise sa position pour harceler une autre en fonction de son genre. Un comportement sexuel est indésirable lorsque la personne qui y est soumise le juge indésirable (par ex., regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu’un ; siffler et faire des appels, donner des cadeaux personnels). Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.
  + ***Faveurs sexuelles*** : une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l’emploi) en fonction d’actes sexuels, ou d’autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l’exploitation.
* **Agression physique** : un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Exemples : frapper, gifler, étrangler, blesser, bousculer, brûler, tirer sur une personne ou utiliser une arme, attaquer à l'acide ou tout autre acte qui cause de la douleur, une gêne physique ou des blessures.
* **Mariage forcé** : le mariage d’un individu contre sa volonté.
* **Privation de ressources, d’opportunités ou de services :** privation de l'accès légitime aux ressources/biens économiques ou aux moyens de subsistance, à l'éducation, à la santé ou à d'autres services sociaux (par exemple, une veuve privée d’un héritage ; des revenus soustraits par un partenaire intime ou un membre de sa famille ; une femme empêchée dans l’usage des contraceptifs ; une fille empêchée de fréquenter l'école, etc.)
* **Violence psychologique/affective** : l’infliction d’une douleur ou un préjudice mental ou émotionnel. Exemples : menaces de violences physiques ou sexuelles, intimidation, humiliation, isolement forcé, harcèlement, harcèlement criminel, sollicitation indésirée, remarques, gestes ou mots écrits de nature sexuelle non désirés et/ou menaçante, destruction d'objets chers, etc.

**Violence contre les enfants (VCE) :** un préjudice physique, sexuel, émotionnel et/ou psychologique, négligence ou traitement négligent d'enfants mineurs (c'est-à-dire de moins de 18 ans), y compris le fait qu’un enfant soit exposé à un tel préjudice envers une tierce personne[[2]](#footnote-2), qui entraîne un préjudice réel ou potentiel pour sa santé, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. Cela comprend l'utilisation des enfants à des fins lucratives, de travail[[3]](#footnote-3), de gratification sexuelle ou de tout autre avantage personnel ou financier. Cela inclut également d'autres activités comme l'utilisation d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou de tout autre moyen pour exploiter ou harceler les enfants ou pour accéder à de la pornographie infantile.

**Sollicitation malintentionnée des enfants :** ce sont des comportements qui permettent à un agresseur de gagner la confiance d’un enfant à but sexuel. C’est ainsi qu’un délinquant peut établir une relation de confiance avec l'enfant, puis chercher à sexualiser cette relation (par exemple, en encourageant des sentiments romantiques ou en exposant l'enfant à des concepts sexuels à travers la pornographie).

**Sollicitation malintentionnée des enfants sur Internet :** est l'envoi de messages électroniques à contenu indécent à un destinataire que l'expéditeur croit être mineur, avec l'intention d'inciter le destinataire à se livrer ou à se soumettre à une activité sexuelle, y compris mais pas nécessairement l'expéditeur[[4]](#footnote-4).

**Mesures de responsabilité et confidentialité** : les mesures instituées pour assurer la confidentialité des survivant(e)s et pour tenir les contractuels, les consultants et le client, responsables de la mise en place d'un système équitable de traitement des cas de VBG et de VCE.

**Enfant** : terme utilisé de façon interchangeable avec le terme « mineur » qui désigne une personne âgée de moins de 18 ans. Ceci est conforme à l'article 1er de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant.

**Protection de l’enfant :** activité ou initiative visant à protéger les enfants de toute forme de préjudice, en particulier découlant de la VCE.

**Consentement** : est le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libres et volontaires d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration. Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, la Banque mondiale considère que le consentement ne peut être donné par des enfants de moins de 18 ans, même si la législation nationale du pays où le Code de conduite est introduit considère la majorité sexuelle à un âge inférieur[[5]](#footnote-5). La méconnaissance de l'âge de l'enfant et le consentement de celui-ci ne peuvent être invoqués comme moyen de défense.

**Traite des personnes :** Le recrutement, le transport, le transfert, l’hébergement ou l’accueil de personnes, par la menace de recours ou le recours à la force ou à d’autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d’autorité ou d’une situation de vulnérabilité, ou par l’offre ou l’acceptation de paiements ou d’avantages pour obtenir le consentement d’une personne ayant autorité sur une autre aux fins d’exploitation. L’exploitation comprend, au minimum, l’exploitation de la prostitution d’autrui ou d’autres formes d’exploitation sexuelle, le travail ou les services forcés, l’esclavage ou les pratiques analogues à l’esclavage, la servitude ou le prélèvement d’organes (Nations Unies 2000. Protocole visant à prévenir, réprimer et punir la traite des personnes, en particulier des femmes et des enfants).

**L’approche centrée sur les victimes :** C’est une approche quise fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les victimes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d’autres formes de violence. L’approche centrée sur les victimes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les victimes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la victime et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu’à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d’éventuelles interventions.

# INTRODUCTION

**INTRODUCTION**

En 2019, le Groupe de la Banque mondiale à travers l’Association Internationale de Développement (IDA), a approuvé un financement pour la mise en œuvre d’un projet dénommé « Projet des centres d’excellence d’enseignement supérieur d'Afrique pour l’impact sur le développement (CEA-Impact) » en vue d’aider le Burkina Faso à renforcer la qualité de l’enseignement supérieur et de la recherche appliquée dans les domaines des sciences, technologies, ingénierie et mathématiques (STIM) et de la santé.

L’objectif de développement du Projet CEA-Impact est d’accroître la quantité, la qualité et l’impact sur le développement de l'enseignement supérieur dans les universités sélectionnées grâce à une spécialisation régionale. En vue de l’atteinte de cet objectif global, les objectifs spécifiques ci-après sont visés :

**(i)** augmenter le nombre d'étudiants (avec un focus sur les étudiants régionaux et de sexe féminins) inscrits et diplômés des programmes de doctorat et de master ;

(**ii)** améliorer la qualité des programmes (notamment l'augmentation du nombre de programmes et d’accréditation internationale des institutions accueillant les centres, le renforcement des partenariats régionaux et mondiaux) ;

**(iii)** améliorer la pertinence des formations et de la recherche appliquée notamment par l’augmentation des revenus externes générés d’une part, et par l’augmentation du nombre de partenaires industriels/sectoriels et leur fort engagement (financement, stages, participation à des conseils consultatifs, etc.) d’autre part ;

**(iv)** améliorer l'impact sur le développement de sorte que les connaissances acquises et les compétences des diplômés soient étroitement liées aux défis du développement.

Le coût total du projet est de dix-neuf milliards neuf cent cinquante millions (19 950 000 000) F CFA dont :

* dix-huit milliards cent cinquante millions (18 150 000 000) de F CFA de financement de l’IDA dont six milliards cinquante millions (6 050 000 000) F CFA de don et douze milliards cent millions (12 100 000 000 ) F CFA de crédit; et
* un milliard huit cent millions (1 800 000 000) de F CFA au titre de la contrepartie nationale.

Le Projet comporte trois composantes :

**Composante 1** : renouvellement et mise en place de nouveaux CEA pour un impact sur le développement ;

**Composante 2** : soutien aux bourses de doctorat et d’innovation à travers le Partenariat pour le développement des compétences en sciences appliquées, ingénierie et technologiques (PASET)-Fonds régional de bourses d'études et d'innovation ;

**Composante 3** : renforcement de la facilitation, du suivi et de l'évaluation du Projet au niveau national à travers le ministère en charge de l'enseignement supérieur, de la recherche scientifique et de l’innovation.

Des équipes de coordination ont été mises en place dans cinq (05) centres d’excellence au sein de trois instituts d’enseignement supérieur. Ces centres sont les suivants :

* le Centre de Formation, de Recherche et d’Expertises en Sciences du Médicament (CFOREM) de l’Université Joseph KI-ZERBO (Ouagadougou) ;
* le Centre d’Étude et de Formation et de Recherche en Gestion des risques sociaux (CEFORGRIS) de l’Université Joseph KI-ZERBO (Ouagadougou) ;
* le Centre d’Excellence Africain en Innovations Biotechnologiques pour l’Élimination des Maladies à Transmission Vectorielle (CEA/ITECH-MTV) de l’Université Nazi BONI (Bobo Dioulasso) ;
* le Centre d’Excellence pour la Formation et la Recherche en Sciences et Technologies de l’Eau, l’Énergie et l’Environnement en Afrique de l’Ouest et du Centre de l’Institut international de l’eau et de l’Assainissement (2iE) (Ouagadougou) ;
* le Collège d’ingénierie pour la formation et la recherche en sciences et technologies d’ingénierie de l’énergie et des infrastructures en Afrique de l’Ouest et du Centre de 2iE.

Pour la coordination nationale du projet des Centres d’Excellence, il a été mis en place au niveau du Ministère de l’Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique et de l’Innovation (MESRI) une Unité de coordination.

# CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Burkina Faso a bénéficié le 10 mai 2019 dans le cadre d’un accord de financement d’un montant de dix-huit milliards cent cinquante millions (18 150 000 000) de F CFA de l’Association Internationale de Développement (IDA) pour le financement du Projet CEA-Impact sur la période 2019-2023, soit cinq (5) ans.

En termes de progrès et d’état d’avancement, ce projet a été mis en vigueur le 30 septembre 2019 et plusieurs activités ont été réalisées pour sa mise en œuvre.

Tous les centres ont satisfait aux exigences de l’Indicateur Lié au Décaissement 1(ILD1). L’ILD1 comprend les documents suivants : plan de mise en œuvre, manuel de gestion, manuel de passation des marchés, Site web, Conseil consultatif régional politique de prévention et de lutte contre le harcèlement et les abus sexuels, Certificat en gestion, Carnet de l'étudiant, politique de bourse.

Les centres ont également soumis des résultats pour la première vérification des ILD sur les étudiants inscrits, les stages et les publications de recherche. Au total, 860 étudiants en Master, 10 en Doctorat, 285 en formation de courte durée (STC), 89 articles de recherche et 86 stages ont été soumis par les centres du Burkina pour vérification.

En collaboration avec divers consultants, l’Association des Universités Africaines (AUA) a vérifié les Résultats Liés au Décaissement (RLD) 1.1 (Préparation institutionnelle de base), 1.2 (Préparation institutionnelle totale), 3.1 – 3.4 (Inscriptions en PhD, master, formations de courte durée et licence) et 5.2 (Stages)

Au titre des activités majeures qui seront mises en œuvre par les différents centres d’excellence au cours des cinq ans, on peut citer entre autres **i)** le recrutement d’étudiants burkinabè pour le master et le doctorat, ii) l’acquisition d'équipements et consommables de laboratoires pédagogiques et scientifiques, **iii)** le renforcement des laboratoires scientifiques et pédagogiques des institutions partenaires nationaux du projet (infrastructures et équipements), **iv)** le recrutement de personnel complémentaires au profit des universités retenues, **v)** la disponibilisation de la connexion internet, **vi)** le placement d’étudiants en stage dans les entreprises, **vii)** la réalisation d’études techniques et architecturales, **viii)** le recrutement d’enseignants vacataires professionnels, **ix)** l’équipement d’infrastructures pour améliorer la formation et la recherche, **x)**les publications reconnues à l’international.

A la lecture de ces activités majeures, il ressort que des bénéficiaires et les autres parties prenantes du projet seront affectés dans la mise en œuvre du projet des Centres d’Excellence.

Fort de ce constat, les risques de conflits sociaux et autres griefs, liés à certaines plaintes ou réclamations pouvant découler de la gestion des impacts sont perceptibles dans la mise en œuvre du projet. D’où la nécessité de mettre en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) comme recommandé par la Banque Mondiale. En effet, Ce mécanisme est élaboré pour offrir un cadre accessible et participatif aux parties prenantes du projet surtout les personnes affectées par les activités du projet pour le traitement de leurs plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions.

Ainsi, le présent MGP s’inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer parfois, les interventions du projet CEA-Impact sur le terrain sachant que chaque projet a un contexte et des défis différents.

Les objectifs, l’importance, les principes fondamentaux et les procédures clés y sont présentés. Il contient également quelques orientations procédurales pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne et ordonnée gestion des plaintes et / ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du Projet.

# ETAT DES LIEUX DES MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES EXISTANTS DANS LE CADRE DES PROJETS CEA

Un système de gestion de plaintes antérieure au présent document qui consolide le mécanisme de gestion des plaintes, a été mis en place par certains projets CEA notamment les 2iE.Pour ce qui concerne, les trois (03) autres centres à savoir le CEFORGRIS -Joseph KI - ZERBO, le CEFOREM - Joseph KI - ZERBO et ITECH-Nazi BONI, un dispositif propre de gestion de plaintes propre à ces centre n’est pas encore effectif. Toutefois, la gestion des plaintes relatives aux activités de ces centres sont gérées via le canal du dispositif global des Universités dont elles relèvent.

La situation des structures de gestion des plaintes mis en place se présente comme suit :

* 1. **Description du dispositif de gestion de plaintes existant dans le cadre des projets CEA**

Le dispositif mis en place par les projets CEA pour la gestion des plaintes comprend les comités/cellules et l’UCP à travers la Coordination Nationale des projets CEA et les entités de mise en œuvre du projet. Sur la base des enquêtes /entretiens menées, la description du dispositif apporte pour chaque projet CEA, des précisions sur les types de plaintes à gérer, leurs sources ainsi que les modes de résolution. Une appréciation est également faite pour ce qui est des performances en termes de forces et de faiblesses.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sous-projets ACE** | **Structures /cellules de gestion de plaintes existantes** | **Types de plaintes soumis aux instances existantes** | **Sources/causes des plaintes** | **Forces** | **Faiblesses** |
|  |  |  |  |  |  |
| **CEFORGRIS** | Conseil de discipline de l’Université | * Fraudes * Agressions * Acte de vandalismes * Acte d’indisciplines ( * Consommation de stupéfiants, tabacs, alcool et autres substances illicites…) | * Nombre élevé d’étudiants lors des évaluations * Consommation des stupéfiants ; | * Structure représentative des parties prenantes ; * Structure fonctionnelle | RAS |
| Services de scolarité de l’UFR | * Réclamations de corrections des notes * Réclamations de corrections de relevés de notes | * Nombre élevé d’étudiants lors des évaluations * Insuffisance d’infrastructures * Défaillance dans la gestion des salles de cours | * Equipe dynamique | RAS |
| Direction de l’UFR | * Les réclamations lies aux inscriptions | * Les procédures d’inscription | * Décisions prises reconnue par la présidence de l’université | * Risque d’abus de pouvoir |
| Le chef de département | * Le manque de salle * Indisponibilité des enseignants * Programmation des évaluations, * Actes d’indisciplines à l’égard des enseignants | * Nombre élevé d’étudiants ; * Insuffisance des salles de cours * Le non-respect du calendrier universitaire | RAS | * Insuffisance de moyens humains et matériels |

# OBJECTIF, PORTEE ET PRINCIPES DIRECTEURS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Les points suivants, décrivent le contenu du MGP :

* les objectifs visés ;
* la portée ;
* les principes directeurs.

## **Objectifs visés par le mécanisme**

La finalité du MGP est de renforcer la responsabilisation du projet quant au respect de l’équité et de la justice, la participation de toutes les parties prenantes et particulièrement des bénéficiaires directs, et la transparence comme principes et valeurs de référence dans la planification, la mise en œuvre et le suivi des activités des projets CEA-Impacts.

Ainsi, l’objectif global du présent mécanisme de gestion des plaintes est de s’assurer que les préoccupations, plaintes/griefs/réclamations, doléances et suggestions venant des communautés ou autres parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du projet 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 une aggravation qui pourrait aller au-delà du contrôle du projet.

**Spécifiquement** le MGP vise à :

* accroître la prise de conscience du public sur le projet et l’implication des parties prenantes dans le projet ;
* instaurer et établir un dialogue permanent entre les projets CEA et les communautés locales sur la gestion du projet et les attentes réciproques des uns, vis à vis des autres ;
* reconnaître, promouvoir et protéger les droits des parties prenantes à faire connaître leurs préoccupations et ou déposer des plaintes afin de fournir au personnel du projet des suggestions et réactions sur la mise en œuvre du projet ;
* prévenir les incidents et abus de tout genre (fraude, corruptions, y compris des actes liés aux Violences Basées sur le Genre et les Violences Contre les Enfants au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet) ;
* promouvoir la bonne gouvernance à la base, entre le projet et l’ensemble des communautés bénéficiaires ;
* prôner un comportement responsable du personnel de l’UCP et des co-contractants à la hauteur de la confiance placée en eux, et rendre les communautés et les partenaires plus attentifs aux comportements exigés dans le cadre de la mise en œuvre de ses activités ;
* donner des instructions claires sur la conduite à tenir en matière de gestion des plaintes en définissant des procédures simples, pratiques et efficaces qui seront largement diffusées au sein des communautés d’intervention pour gérer les plaintes et y donner une suite appropriée dans le respect de la dignité humaine ;
* aider à saisir et à résoudre les problèmes avant qu’ils ne deviennent plus sérieux et ne se répandent, ou ne dégénèrent en conflits.

## **Portée du mécanisme**

La portée du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) peut être appréhendée à travers les causes qui génèrent les plaintes et la typologie des plaintes elles-mêmes.

### 3.2.1 Typologie et sources de plaintes des plaintes

Les plaintes et réclamations peuvent concerner les différentes étapes du projet et des sous-projets que sont des: choix du site, travaux de construction, repli de chantier et/ou exploitation des infrastructures. La présente section décrit la typologie générale ainsi que les sources et causes des plaintes comme suit :

* les plaintes liées au processus ;
* les plaintes liées à la perte ou l’affectation de biens physiques ;
* les plaintes liées aux violences basées sur le genre et les violences contre les enfants.

| **Plaintes** | **Sources/Causes** |
| --- | --- |
| 1. Plaintes relatives aux procédures d’inscription et de réinscription | * Défaillance du système d’inscription et de réinscription en ligne et physique * Défaillance du système de paiement en ligne |
| 1. Plaintes liées aux équipements et conditions de travail du personnel | * Insuffisance d’équipement, de mobilier et de consommable * La charge de travail importante * Le doublon d’attributions et problème de délimitation des périmètres d’intervention du personnel |
| 1. Plaintes liées à la passation et à l’exécution des marchés, de sous-traitance et d’expertises | * Non-respect des procédures de passation des marchés * Corruption * Favoritisme * Retard de décaissement des ressources * Qualité des services des prestataires |
| 1. Plaintes liées aux attributions de bourses de formation et de stage du personnel | * Non-respect des procédures et critères d’octroi de bourses (non-respect de la procédure) * Favoritisme * Non versement de la bourse * Retard de paiement des bourses d’étudiants et de doctorants |
| 1. Plaintes liées plaintes liées à la gestion des vacations | * Condition d’octroi des vacations * Répartition des cours de vacations * Retard de paiement des frais de vacation |
| 1. Plaintes liées aux procédures de sélection des projets de thèse et aux équipements de thèses | * Insatisfaction des candidats quant aux résultats de sélection des sujets de thèses * Suspicions de favoritisme |
| 1. Plaintes liées au recrutement, formation et encadrement des étudiants et doctorants | * Non-respect des procédures et critères de recrutement * Non-respect des programmes de formation * Inaccessibilité des encadrants et insuffisance d’encadrement * Inadéquation de la pédagogie d’enseignement utilisée * Réclamation de corrections des notes * Réclamation de notes * Dénonciation de fraudes   Mauvais comportements des étudiants sur leurs lieux de stage |
| 1. Plaintes liées aux travaux de réfection des locaux existants et à la construction des nouveaux locaux | * Nuisance sonore, olfactives * Pollution atmosphérique (émissions de poussières), des eaux et sols * Production des déchets solides et liquides * Accidents /incidents (de circulation, de travail …) * Perte de la biodiversité végétale et animale |
| 1. Plaintes liées aux activités de recherches | * Manque de matériels, équipements, consommables et réactifs, * Pollution (Génération de déchets chimiques et biologiques) * Accidents de travail * Revendication de propriété intellectuelle |
| 1. Plaintes liées au recrutement et à la gestion du personnel du centre | * Abus de pouvoir * Fraude dans le recrutement * Non-respect des clauses contractuelles |
| 1. Plaintes liées aux violences basées sur le genre et les violences contre les enfants : les plaintes peuvent porter sur : | * Agressions verbales ou physiques * Harcèlement moral * Harcèlement sexuel * Tentatives de viol * Viols * Restriction d’accès aux opportunités et services offerts * L’emploi des mineurs sur les chantiers ou dans les entreprises (personnels de chantier…) |

Source : Mission élaborations MGP, projet CEA, Août 2020

## **Usagers du mécanisme /qualité du plaignant**

Les personnes susceptibles d’exprimer des griefs ou réclamations dans le cadre de l’exécution des CEA, sont les personnes morales ou physiques ayant connaissance d’un abus ou ayant été lésées dans le cadre de la mise en œuvre des activités de ces projets.

## **Principes directeurs**

Pour s'assurer qu'un système de plaintes est efficace, qu'il inspire confiance et qu’il est donc utilisé, les principes fondamentaux suivants sont à observer :

Tableau 1 :Principes fondamentaux du MGP

| **Principes** | **Mesures d’application** | **Indicateurs** |
| --- | --- | --- |
| **Participation** | * développer le MGP avec une forte participation de représentants de toutes les parties prenantes ; * intégrer pleinement le MGP aux activités du projet, * faire participer les populations, ou groupes d’usagers, à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu’au suivi évaluation, en passant par la mise en œuvre. | % des parties prenantes impliquées dans l’ensemble du processus |
| **Mise en**  **contexte et pertinence** | * adapter le MGP au contexte local, qu’il soit conforme aux structures de gouvernance locale et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre, * concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes | au moins 50% des usagers potentiels et autres parties prenantes sont satisfaits du MGP comme mécanisme au niveau local |
| **Sécurité/confidentialité** | * protéger l’anonymat des plaignants si nécessaire, * assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensible, * limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. | zéro représailles suite aux dénonciations |
| **Accessibilité**  **/ Variété de points d’entrée** | * diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... * expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; * diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaines ; * assister les personnes ayant des problèmes particuliers d’accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. | * plusieurs canaux sont offerts aux usagers pour le dépôt de leurs plaintes, * proportion de plaintes soumises par les groupes défavorisés ou vulnérables |
| **Impartialité /objectivité/**  **Neutralité** | * veiller à l’impartialité des personnes qui participent aux enquêtes, * assurer qu’aucune personne ayant un intérêt direct dans l’issue de l’enquête ne participe au traitement de la plainte concernée | * 0 membres de l’équipe de gestion des plaintes récusé |
| **Transparence** | * informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu’ils l’auront fait. * communiquer l’objet et la fonction du mécanisme en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l’information au plus grand nombre, * renseigner les parties concernées sur l’évolution et les résultats des plaintes et du traitement * divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours au Tribunal de Grande Instance (TGI) du ressort territorial du plaignant, au cas échéant | degré d’appropriation des différentes options par les parties prenantes |
| **Prévisibilité** | * apporter une réponse rapide et adéquate à tous les plaignants ; * présenter un processus de traitement clair, avec des délais de réponse pour chaque étape. | * % des plaintes traités dans les délais et de façon adéquate * degré d’appropriation du processus de traitement par les parties prenantes |

Mission d’élaboration du MGP des projets CEA - Impact, juillet 2020

# MODALITES D’ORGANISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

## **4.1. Les parties prenantes**

: Les acteurs majeurs impliqués dans l’élaboration, la validation et/ou la mise en œuvre et le suivi - évaluation du Mécanisme de Gestion des Plaintes des ACE sont

* les services centraux du MESRSI (SG, DRH, etc.)
* l’unité nationale de facilitation du projet CEA-IMPACT
* la Banque Mondiale (BM), qui est le bailleurs de fonds du projet
* les partenaires de mise en œuvre du projet
* les autres bénéficiaires des biens et services des projets
* les membres des cellules /comités de gestion des plaintes au niveau des CEA et au niveau des institutions hôtes
* les étudiants, qui sont les premiers bénéficiaires du projet
* les membres du personnel des CEA (enseignants et ATOS)
* les populations riveraines
* les tribunaux compétents

## CEA relevant des universités Joseph KI-ZERBO et Nazi BONI

* 1. **Structures organisationnelles : Niveaux de gestion**

En vue d’assurer une gestion de proximité des plaintes/réclamations, les Comités de Gestion de plaintes s’appuieront sur un organigramme à trois (03) niveaux comme suit :

Niveau 1 : Comités de gestion des plaintes et réclamations[[6]](#footnote-6) au niveau du CEA

Niveau 2 : le conseil de cabinet de l’université

Niveau 3 : les tribunaux compétents

* 1. **Les structures organisationnelles : Composition et rôles/ missions**

la composition et le rôle des structures organisationnelles sont consignées dans le tableau ci-après**:**

Ces comités seront mis en place au niveau des CEA et seront composés des personnes ressources suivantes :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Structures organisationnelles** | **Composition** | **Rôles et responsabilités** |
| **Comité de gestion de plaintes /réclamations du centre[[7]](#footnote-7)** | * Coordonnateur du CEA * Responsable de sauvegarde sociale et environnementale du CEA * Un représentant des étudiant(e)s (délégué) * Un représentant du conseil consultatif industriel sectoriel * Un représentant du conseil consultatif scientifique * Directeurs UFR/Ecoles doctorales | * Sensibiliser les étudiants et autres parties prenantes sur la prévention des cas de plaintes et ou conflits * Sensibiliser ces acteurs sur le MGP du CEA * Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations * Procéder à des à des investigations approfondies pour cerner les enjeux de la plainte * Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l’amiable de la plainte * Tenir des sessions en interne sur la gestion des plaintes liées au CEA * Etablir les PV ou rapports de session y afférent * Informer l’UNFP et la présidence de l’Université de l’état des lieux des plaintes reçues et enregistrées * Saisir les structures pertinentes de l’université pour la gestion des plaintes en cas d’une non résolution de la plainte au niveau du centre |
| **Un comité de sage[[8]](#footnote-8) au niveau du centre pour la gestion des plaintes spécifiques plaintes liées aux VBG** | * Coordonnateur du CEA * Responsable de sauvegarde sociale * Deux représentants des étudiants (une femme et un homme) * Conseiller juridique de l’Université * Un représentant du conseil consultatif industriel sectoriel * Deux représentants du CENOU (un psychologue et un agent de santé) | * Sensibiliser les étudiants et autres parties prenantes sur la prévention des cas de plaintes et ou conflits liés aux VBG[[9]](#footnote-9) * Sensibiliser ces acteurs sur la politique de lutte contre le harcèlement sexuel mis en vigueur dans les CEA * Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations liées aux VBG * Informer l’UFNP la présidence de l’Université de l’état des lieux des plaintes reçues et enregistrées à cet effet * Procéder à des investigations approfondies pour cerner les enjeux de la plainte en fonction de la nature /niveau de gravité * Tenir des sessions en interne sur les plaintes liées au VBG * Etablir les PV ou rapports de session * Donner un avis / décision sur la plainte * Prendre des sanctions selon la nature/gravité de la plainte conformément aux dispositions de la politiques de lutte contre le harcèlement du centre * Référencer, au besoin, les victimes de Violences vers les structures de prise en charge et assurer leur suivi * Saisir les structures pertinentes pour la gestion des plaintes en fonction de la nature/gravité de la plainte (action sociale…) * Référer directement les plaintes d’une gravité avérée aux structures judiciaires compétentes (police, gendarmerie…) |
| **Conseil de cabinet de la présidence de l’université** | * Président de l’université * Vice-présidents * Directeurs d’UFR/Ecole Doctorales * Un représentant des étudiant(e)s * Conseiller juridique de l’Université * Un représentant du conseil scientifique de l’université | * Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations qui n’ont pas abouti au niveau 1 (au niveau du CEA) * Procéder à des investigations approfondies pour cerner les enjeux de la plainte * Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l’amiable de la plainte * Etablir des PV ou rapports des sessions tenues pour la gestion des plaintes * Saisir les structures pertinentes pour la gestion des plaintes |

# PROCEDURES ORGANISATIONNELLES DE GESTION ET DE REGLEMENT DES PLAINTES

* 1. **Canaux de transmission des plaintes/réclamations**

Par respect du principe d’accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, pour le dépôt des plaintes, une combinaison de différentes approches sera utilisée.

* par auto saisine des différents comités de gestion des plaintes sur la base des rapports de supervision, des articles de presse ;
* en personne face à face ;
* par courrier formel transmis ;
* par courrier électronique transmis ;
* par appel téléphonique / plaintes verbales : aux numéros de téléphone disponibles ;
* par envoi d’un SMS aux numéros de téléphone disponibles ;
* par contact via le site internet du MESRSI et les site des projets CEA

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

Tableau 2 : Coordonnées des institutions et personnes de références

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CEFORGRIS\_ Joseph KI ZERBO** | | |
|  | CEFORGRIS | +226 25401201 |
|  | MESRSI |  |
|  | Contact flotte Spécialiste Sauvegardes sociales et Genre | +226 70226155 / +226 78774472 |

Source : CEFORGRIS, août, 2020

**N.B. :** Une diffusion des adresses utiles à cet effet sera assurée lors des rencontres avec les parties prenantes du CEA (étudiants, collaborateurs, employés, intervenants extérieurs…) et par affiches aux endroits indiqués (CEA…)

* 1. **Réception et Enregistrement des réclamations/plaintes[[10]](#footnote-10)** 
     1. **Niveaux de réception et Enregistrement des réclamations/plaintes**

Il existe deux instances de gestion des griefs et des réclamations non sensibles. Le premier est le Comité de gestion des plaintes non sensibles au niveau du centre, le second est le conseil de gestion de l’université.

1. **le premier niveau d’introduction de la plainte est le comités /cellules internes aux centres**

La plainte à ce stade peut être adressée à tout membre du comité qui la reçoit devant un témoin du plaignant.

Le responsable du comité réunit les membres du Comité et le plaignant pour avoir de plus amples informations sur la plainte. A cette rencontre informelle, le plaignant remplira en trois exemplaires la fiche de plainte qui sera mise à sa disposition par le président du Comité.

Cet acte tient lieu d’enregistrement officiel de la plainte au premier niveau (niveau du centre). Le plaignant est informé des étapes et d’un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

1. **le second niveau est le conseil de cabinet de l’université[[11]](#footnote-11)/Direction Générale[[12]](#footnote-12) .**

Celle-ci reçoit les plaintes qui n’ont pas abouti à des solutions acceptées par le plaignant au premier niveau. Le plaignant est informé des étapes et d’un calendrier indicatif du traitement de sa plainte.

1. **le troisième niveau** correspond à la saisine des tribunaux compétents en cas de non satisfaction du plaignant.
   * 1. **Circuit de Traitement des plaintes /réclamations et les délais de réponse**
2. ***Au niveau du Comité de gestion des plaintes du CEA***

Le président du Comité de gestion des plaintes au niveau du CEA accuse réception des plaintes transmises.

En accord avec les spécialistes en charge des sauvegardes environnementales et sociales, le président du Comité fixe une date pour la tenue d’une session du comité dans un délai de trois (03) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d’avoir de plus amples informations sur l’objet de la plainte et enregistrer celle-ci. Ainsi, le Comité peut disposer de quatre (4) jours supplémentaires à des fins d’investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

***Le comité doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte dans un délai de sept (07) jours à compter de la date de dépôt de la plainte. Passé ce délai, la plainte sera systématiquement transférée au conseil de cabinet de la présidence de l’université pour examen.***

* Si **la plainte est jugée fondée et recevable,** après les investigations approfondies, le comité de gestion des plaintes du centre le signifie au (x) plaignant(s) et entame les négociations pour une solution à l’amiable. Si un accord satisfaisant est trouvé entre le (s) plaignant (s) et les membres du comité, la plainte est clôturée à ce niveau.
* **Si la plainte est jugée fondée et la solution proposée par le Comité de gestion des plaintes du centre n’est pas acceptée par le plaignant,** elle est portée devant le Conseil de cabinet de l’université. Pour ce faire, il s’agira de transmettre au Président de l’université, un exemplaire de la fiche d’enregistrement de la plainte et le PV de la session du règlement de la plainte/réclamations dans les 72 h qui suivent.
* **Si la plainte est jugée non fondée et irrecevable**, cela est notifié aux plaignants, avec la précision qu’ils ont la possibilité d’utiliser d’autres voies de recours légaux pour résoudre le problème.

***b) Au niveau du conseil du cabinet de l’université***

La présidence de l’université accuse réception des plaintes transmises directement par le Comité de gestion des plaintes du centre. En accord avec celui-ci, il inscrit la plainte à l’ordre du jour de la session suivante du conseil de cabinet en vue de statuer sur la plainte.

En cas de persistance de non conciliation, le Conseil de cabinet indiquera d’autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires. Quelle que soit l’issue, le Conseil de cabinet documentera et archivera toutes les discussions et les choix offerts***.***

* 1. **Clôture et archivage des plaintes / réclamations**

Ici, il s’agit pour la Direction Générale, soit de finaliser les accords de conciliation ou de non conciliation et liquider les indemnisations si nécessaires, soit pour répondre devant tout autre recours engagé par un plaignant avec qui le comité/Cellule ou la Direction Générale n’a pas pu trouver une conciliation.

Une fois qu’un accord aura été trouvé entre le Comité/Cellule et un plaignant, l’étape suivante consistera à la mise en œuvre de la mesure convenue selon les termes de l’accord. Les modalités de règlement doivent faire l’objet d’un accord entre le plaignant et le comité/Cellules ou la Direction Générale.

Le dossier de plainte sera considéré comme clôturé et archivé lorsque la Direction Générale, le Comité/Cellule et le plaignant auront signé un document stipulant que le litige ou la réclamation a été entièrement réglé selon les accords arrêtés antérieurement. Ainsi, Il faut documenter la résolution satisfaisante ainsi que la leçon tirée.

**5.3.1 Préparation des dossiers individuels des plaignants**

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

* la Copie du document d’identité ou tout autre document d’État civil du plaignant[[13]](#footnote-13),
* la fiche d’enregistrement et de résolution de plainte dûment remplie et signée,
* la fiche d’attestation de conciliation ou de non conciliation de la plainte,
* une copie du PV de négociation/résolution,
* une fiche d’attestation de compensation et/ou les copies des chèques ou décharges si toute fois la résolution de la plainte requiert une compensation financière ou en nature.

**5.3.2. Archivage des réclamations / plaintes,**

Le projet mettra en place un système d’archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d’autres interventions iv) les acteurs impliqués etc.

Tout comme les fiches individuelles de compensation (si nécessaire), les dossiers individuels des plaignants comporteront un numéro d’identification unique. Des rapports de gestion de plaintes seront également élaborés à chaque session tenue à cet effet. Les dossiers des plaignants seront archivés au niveau du projet.

**VI. METHODOLOGIE D’OPERATIONNALISATION DU MECANISME**

La méthodologie d’opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes d comprend :

☞ la diffusion, vulgarisation des outils et procédures ;

☞ le renforcement des capacités des acteurs ;

☞ le suivi - évaluation de la mise en œuvre du MGP ;

☞ le budget de mise en œuvre.

**6.1. Diffusion et vulgarisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (outils et procédures)**

Les communautés bénéficiaires, les personnes susceptibles d’être affectées par le projet ou d’en influencer la bonne exécution doivent accéder aux informations relatives au MGP liées à la mise en œuvre globale des sous projets.

Pour ce faire, une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera publié par le PAES et par la suite, diffusé à l’endroit de toutes les parties prenantes. En effet, la diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (autorités administratives, collectivités territoriales, PAP, communautés locales, bénéficiaires indirects etc.). Ce, à travers : (i) la tenue de sessions avec les différents comités de gestion de plaintes et les autres parties prenantes au niveau de zones impactées, (ii)la diffusion du MGP au niveau des radios communautaires sans barrières linguistiques (français et langues locales des zones concernées), (ii) les affichages sur les sites d’implantation du projet , (iii) l’impression et la ventilation de brochures/prospectus sur le MGP au niveau des localités concernées et sur le site web du MESRSI ,(iv) et d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés .

**N.B. :** Les documents et les rapports seront en français et au besoin traduits en langues locales.

**6.2. Renforcement des capacités des acteurs**

Dans le cadre du projet CEA-Impact, la mise en œuvre du présent MGP 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 sur le terrain.

Par conséquent, à la suite de l’approbation du document, ces acteurs bénéficieront d’une formation sur les objectifs, la procédure et le contenu du manuel et également sur les mécanismes de sa mise en œuvre (l’enregistrement et le traitement des réclamations).

Enfin, ils seront outillés sur les risques de violences basées sur le genre (VBG), les abus et l’exploitation sexuelle (AES) et le harcèlement sexuel (HS) car lors de l’évaluation de ces risques pour ce qui concerne les projets de l’enseignement supérieur, il est apparu que ces risques pourraient être élevés.

**6.3. Suivi - évaluation du MGP**

Le suivi des réclamations et plaintes est assuré directement par les comités/cellules en relation avec les spécialistes de sauvegarde du projet. Toutefois, la coordination des CEA est responsable de la mise en œuvre globale et du suivi du présent MGP. A ce titre, Les CEA veilleront à l’amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes pour éviter à l’avance plusieurs problèmes. Ainsi, une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.

Le suivi et évaluation interne est assuré par les CEA. Les indicateurs de suivi sont les suivants :

|  |  |
| --- | --- |
| **n°** | **INDICATEURS** |
| 1 | Nombre de Campagnes de sensibilisation de masse sur le MGP dans les zones d’intervention du projet ; |
| 2 | Nombre de personnes sensibilisées sur le MGP |
| 3 | Nombre de formations réalisés pour les parties prenantes du MGP |
| 4 | Nombre de personnes formées su le MGP |
| 5 | Pourcentage de femme formées sur le MGP |
| 6 | Pourcentage de réclamations/plaintes enregistrées par type ; |
| 7 | Durée de traitement des réclamations/plaintes ; |
| 8 | Pourcentage de réclamations/plaintes reçues désagrégées suivant le genre ; |
| 9 | Pourcentage de réclamations/plaintes résolues ; |
| 10 | Pourcentage de réclamations/plaintes non résolues ; |
| 11 | Pourcentage de réclamations/plaintes en cours de résolution |
| 12 | Pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation |
| 13 | Pourcentage de plaintes non recevable |
| 14 | Nombre de plaintes liées aux questions de Harcèlement Sexuel suivant le genre |

**6.5. Budget pour l’opérationnalisation du MGP**

**Le budget de mis en œuvre du MGP comprends les rubriques suivantes :**

☞la vulgarisation du MGP (frais de production des dépliants/prospectus/pictogrammes, frais de publication et de diffusion du MGP) ;

☞le renforcement des capacités des acteurs (frais pour le renforcement des capacités des CCGP  et autres séances de sensibilisations) ;

☞le fonctionnement du CCGP (prise en charge des sessions, sorties de terrains, sensibilisation, communication) ;

Le tableau suivant en fait la synthèse.

# VII RISQUES

Dans la mise en œuvre du MGP, certains risques ne sont pas à écarter. Ici, il s’agit entre autres des risques suivants :

* la mauvaise appropriation du MGP par les acteurs ;
* l’utilisation du MGP à des fins malveillantes (dépôt de multiples plaintes malveillantes) ;
* les conflits liés à la mise en place des différents comités de gestion de plaintes ;
* l’insuffisance du budget alloué aux activités du MGP (sorties de terrains, investigations, etc.) ;
* l’absence/insuffisance de services/personnes spécialisés pour certaines plaintes sensibles telles que les VBG/VCE ;
* les contraintes liées au respect de prescriptions gouvernementales relatives au Covid19 ;
* l’insécurité dans certaines zones où le projet intervient.
* l’utilisation du MGP à des fins politiques dans les zones d’intervention.

**BIBLIOGRAPHIE**

|  |
| --- |
| 1. Agence Française de Développement (AFD), 2018 : BOÎTE À OUTILS GENRE Diligences environnementales et sociales, version finale,123 pages ; P. 61 |
| 1. MESRSI, 2018 : Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) du Projet d’Appui à l’enseignement Supérieur (PAES), 84 pages ; P. 79 |
| 1. MESRSI, 2018 : Cadre de gestion environnementale et sociale du Projet d’Appui à l’enseignement Supérieur (PAES) 84 pages ; P. 55 à 57 |
| 1. MESRSI, 2018 : Notice d’Impact Environnemental et Social (NIES) du site de Kouritenga, Projet d’Appui à l’enseignement Supérieur (PAES) |
| 1. Projet d’Amélioration de l’Accès et de la Qualité de l’Education (PAAQE), 2018 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 46 pages ; P. 20 à 36 |
| 1. Projet d’Amélioration de la Productivité agricole et de la Sécurité Alimentaire, 2018 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 12 pages ; P 5 à 9 |
| 1. Projet d’Amélioration de la Sécurité à l’Aéroport de Goma (PASAG), 2017 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 15 pages ; P 2 à 12 |
| 1. Projet de bonne gouvernance dans le secteur minier comme facteur de croissance (PROMINE), 2017 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) version finale, 13 pages |

ANNEXES

*Annexe 1 : Modèle de formulaire d’enregistrement et de résolution de plaintes*

1. **ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE**

**Commune/arrondissement :**

**Secteur :**

**Plainte N° :**

**Date du dépôt de plainte :** …………………………………**Lieu d’enregistrement :** ………………………………

**Nom, Prénom du plaignant** : ………………………………………………………...………………………………….

**Téléphone** : ……………………………………………………….… **CNIB** : …………………………………….……...

**Objet de la plainte** :………………………………………………………………………………………………………..

**Signataires**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom, Signature du plaignant |  | Date et lieu |
| Signature des témoins du plaignant |  | Date et lieu |
| Nom, Signature du représentant du Comité de Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) |  | Date et lieu |
| Nom, signature du point focal du CCGP |  | Date et lieu |
| Nom, signature du /des représentants du PAES |  | Date et lieu |

**II. RÉSOLUTION DE LA PLAINTE**

**Date de la session de conciliation** : …………………………………………………………………………………….

**Présence du plaignant :** OUI | NON

**Enquête sur le terrain ?** OUI | NON

**Résultat de l’enquête** : (inscrire les détails)

|  |
| --- |
|  |

**Est-ce qu’un accord a été trouvé entre les parties ?** OUI | NON

**S’il y a eu accord,** écrire les détails :

|  |
| --- |
|  |

**S’il n’y a pas eu d’accord, spécifier les différends** :

|  |
| --- |
|  |

**Recommandations pour suites à donner au dossier**

|  |
| --- |
|  |

**Acteurs impliqués dans la résolution de la plainte**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom et prénoms** | **Structures/Titres/fonction** | **Contacts** | **Signature** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **SUIVI - EVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA MESURE CONVENUE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date du rapport / partie 3 |  | Nom de la personne produisant ce rapport |  |
| Date du suivi |  | | |
| État de mise en œuvre des mesures | ** Totalement  Partiellement  pas débuté**  **(Texte explicatif) :** | | |
| Observation de l’évaluateur sur l’état de mise en œuvre des mesures | ** Très Satisfait  satisfait  Faiblement satisfait  pas satisfait**  **(texte explicatif) :** | | |
| Perception du plaignant sur la performance des mesures prises ou sur la situation | ** Très Satisfait  satisfait  Faiblement satisfait  pas satisfait**  **(texte explicatif) :** | | |
| Commentaires et actions subséquentes |  | | |
| Preuves Du processus de gestion de la plainte | ** Formulaire signé**  ** Autre (à préciser)** | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **DATE DE RAPPORTAGE** |  |

*Annexe 2 : Formulaire de rapport de non résolution (document interne)*

|  |
| --- |
| **SYNTHESE DES TENTATIVES DE RESOLUTION** |
| *Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP)* |
|  |
| *UGP - PAES* |
|  |
| *Médiateur Independent* |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTEURS PRINCIPALES IMPLIQUEES DANS LES TENTATIVES DE RESOLUTION** | | |
| **Structures** | **Noms et Prénom (s)** | **Titres/Fonctions** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION DE L’ETAT DE NON-RESOLUTION** |
|  |
| **SUGGESTIONS DU/DES PLAIGNANTS** |
|  |
| **SUGGESTIONS DE L’UGP-PAES** |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **RAPPORT ELABORE PAR** | |
| **Nom et Prénom (s) de Rapporteur du PAES** | **Signature** |
|  |  |
| **DATE DE RAPPORTAGE** |  |

*Annexe 3 : Formulaire rapport d'investigation (document interne)*

|  |  |
| --- | --- |
| **SYNTHESE DE L’INVESTIGATION** | |
| *Réunions, visites de terrain, détails appris, commentaires etc.* | |
| **EST-CE UNE PLAINTE LIEE AUX ACTIVITES DU PAES ?** | |
| OUI | NON |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EST-CE Q’UN RAPPORT D’INCIDENT (DOIT ETRE) FAIT ?** | | | | | | | | |
| OUI (Réf du Rapport: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | | | | | NON | | | |
| **CLASSIFICATION DE GRAVITE DE LA PLAINTE ?** | | | | | | | | |
| Mineure | Moyenne | | Forte | | | | Majeure | Catastrophique |
| **S’IL S’AGIT D’UNE PLAINTE LIEE AU PAES, METHODE DE RESOLUTION ENVISAGEE** | | | | | | | | |
| 1.CCGP | | UGP-PAES | | | | 3. MEDIATEURS EXTERNES | | |
| **INVESTIGATION PAR** | | | | | | | | |
| **Nom et Prénom (s) de l’investigateur du PAES** | | | | **Signature** | | | | |
|  | | | |  | | | | |

Annexe 4 : Logigramme des étapes, délais de réponses et responsabilités

**CCGP**

**UGP**

**UGP/MESRSI**

**CCGP**

**UGP**

**ETAPES**

**DELAIS**

**RSPONSABLES**

**DEMARCHE / TRAITEMENT.**

Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)

Recueil des plaintes des communautés bénéficiaires et autres parties prenantes ; résolution des plaintes à l’amiable ; transmission des plaintes non résolues au CCGP

Collecte d’information et traitement des plaintes/ Transmission des conclusions

Mise en œuvre des accords convenus

Introduction/réception de la plainte

Archivage des documents

Enrôlement et traitement de la plainte à l’amiable / Médiation en cas d’échec / suivi de la plainte en cas de recours à la justice /

1. Il importe de relever que les femmes et les filles subissent démesurément la violence ; dans l'ensemble, 35 % des femmes dans le monde ont été survivantes de violence physique ou sexuelle (OMS, Estimations mondiales et régionales de la violence à l’encontre des femmes : prévalence et conséquences sur la santé de la violence du partenaire intime et de la violence sexuelle exercée par d’autres que le partenaire, 2013). Certains hommes et garçons sont également confrontés à la violence fondée sur leur genre et l'inégalité des relations de pouvoirs. [↑](#footnote-ref-1)
2. L’exposition à la VBG est aussi considéréé comme la VCE. [↑](#footnote-ref-2)
3. L’emploi des enfants doit être conforme à toutes les législations locales pertinentes, y compris les lois du travail relatives au travail des enfants et les politiques de sauvegarde de la Banque mondiale sur le travail des enfants et l'âge minimum. Il doit également être en mesure de satisfaire aux normes de compétences en matière d’hygiène et de sécurité du travail du projet. [↑](#footnote-ref-3)
4. [↑](#footnote-ref-4)
5. Toutefois, la Banque mondiale suit les Nations Unies pour l’âge du consentement (18 ans), ainsi cela s’applique aux projets financés par la Banque mondiale. [↑](#footnote-ref-5)
6. [↑](#footnote-ref-6)
7. Un comité de gestion des réclamations pour les plaintes non sensibles et un comité de sage spécifique aux questions de violences basées sur le Genre notamment le harcèlement, agressions sexuelles, tentatives de viol ,viols….conformément à la politique de lutte contre le harcèlement sexuel des centres concernés. [↑](#footnote-ref-7)
8. un comité de sage spécifique aux questions de violences basées sur le Genre notamment le harcèlement, agressions sexuelles, tentatives de viol ,viols….conformément à la politique de lutte contre le harcèlement sexuel des CEA concernés. [↑](#footnote-ref-8)
9. Harcèlement, agressions sexuelles, tentatives de viol ,viols….conformément à la politique de lutte contre le harcèlement sexuel des CEA concernés. [↑](#footnote-ref-9)
10. En plus des fiches individuelles d’enregistrement des plaintes, un registre sera ouvert à chaque niveau pour la consignation des plaintes. [↑](#footnote-ref-10)
11. Pour les CEA relevant de l’université Joseph-KI-ZERBO et Nazi BONI [↑](#footnote-ref-11)
12. Pour ce qui concerne les 2iE [↑](#footnote-ref-12)
13. Facultatif pour les plaintes anonymes et les plaintes sensibles [↑](#footnote-ref-13)