

REPUBLIQUE DU BURUNDI



MINISTRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE

OFFICE BURUNDAIS POUR LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT



MECANISME DE GESTION DES GRIEFS ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GENRE

Gitega

Février 2020

TABLE DES MATIERES

DEFINITION DES PRINCIPAUX CONCEPTS	2
INTRODUCTION.....	5
I. CADRE STRATEGIQUE ET CONCEPTUEL DU MECANISME DE GESTION DES GRIEFS	6
I.1. Opportunité et Justification	6
I.2. Objectifs	7
I.3. Champs d'action.....	8
I.3.1. Griefs environnementaux	9
I.3.2. Griefs sociaux	10
II. CADRE OPERATIONNEL DU MECANISME DE GESTION DES GRIEFS	10
II.1. Actions préalables.....	10
II.2. Principes de fonctionnement du mécanisme.....	11
II.3. Structure et composition du mécanisme	12
II.3.1. Structure du mécanisme	12
II.3.2. Composition du mécanisme	13
II.2. Le processus de gestion des plaintes et griefs.....	14
II.2.1. Etape 1 : Réception des griefs et plaintes.....	15
II.2.2. Etape 2 : Catégorisation des griefs	16
II.2.3. Etape 3 : Traitement des griefs et plaintes	16
II.2.4. Etape 4 : Règlement des problèmes correspondants et prise de décision	17
II.2.5. Etape 5 : Mise en œuvre des résolutions	17
II.2.6. Etape 6 : Rapportage et archivage.....	17
CONCLUSION	18

DEFINITION DES PRINCIPAUX CONCEPTS

Grief

Un grief correspond à est un motif de plainte, un reproche. C'est un terme qui désigne des doléances, des reproches que l'on a envers une autre personne physique ou morale, un projet, une activité. Les griefs peuvent être d'ordre social ou environnemental.

Grief social

Un grief d'ordre social est un reproche découlant d'une insatisfaction d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une communauté, pour cause d'activités, de projets ou de programmes ayant ou susceptible d'avoir des impacts sociaux négatifs ou un mode d'intervention ne répondant pas aux attentes du ou des plaignants.

Grief environnemental

Un grief d'ordre environnemental est un reproche découlant d'une insatisfaction d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une communauté, pour cause d'activités, de projets ou de programmes ayant ou susceptible d'avoir des impacts environnementaux négatifs.

Grief de Genre

Un grief de genre correspond à une réclamation ou un reproche 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 ou des hommes ou des jeunes.

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.

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.

Plainte

Une plainte est une expression d'insatisfaction venant directement ou indirectement d'une personne (ou d'un groupe de personnes) qui se sent lésée injustement, par rapport à une situation donnée. Elle vient généralement d'individu (s) directement ou indirectement victime (s) d'une situation.

Doléance

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.

Conflit

Un conflit peut être défini comme l'affrontement de deux ou plusieurs volontés individuelles ou collectives qui manifestent les unes à l'égard des autres une intention hostile et une volonté d'agression, à cause d'un droit à retrouver ou à maintenir. Entrer en conflit veut ainsi dire entrer en désaccord.

Mécanisme de gestion des griefs

Un mécanisme de gestion des griefs est un système, un processus, des procédures donnant la possibilité à une personne, à un groupe de personnes ou à une communauté, de faire, au besoin, des réclamations, dénonciations, doléances ou plaintes relativement à la mise en œuvre d'un projet ou programme ; ou de trouver facilement des réponses à des interrogations relatives au projet ou programme concerné. Un mécanisme de gestion des griefs permet de recueillir, de gérer et de régler des contraintes et problèmes des communautés bénéficiaires d'interventions de projets ou programmes. Il permet aussi d'exploiter la retro information venant de ces communautés pour parfaire la logique d'intervention et assurer la redevabilité.

Procédure

Une procédure correspond à une description détaillée de l'organisation globale du dispositif devant réaliser le processus. Elle détaille l'ordre de succession des éléments du processus. Si une procédure n'est pas respectée, l'atteinte d'objectif peut être hypothétique.

De manière plus claire, la procédure permet de trouver des réponses aux questions suivantes :
Comment faire ? Quand faire ? Avec qui faire ? Où le faire ?

Processus

Un processus correspond à un faisceau d'activités qui interagissent ou qui sont corrélées, et qui utilisent des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté. C'est une suite continue

d'actions qui présentent une certaine unité ou une certaine régularité dans leur déroulement, en direction de la réalisation d'un objectif.

Redevabilité

La redevabilité correspond à l'assumption de la responsabilité de considérer, de prendre en compte et de régler les besoins, les problèmes, les contraintes, les préoccupations et les avis des communautés bénéficiaires des interventions, mais aussi de l'ensemble des parties prenantes à la mise en œuvre des projets et programmes.

Rétroaction

La rétroaction correspond au retour exprimant le ressenti sur le terrain, des communautés et autres parties prenantes, relativement à un projet ou programme mis en œuvre. Elle est généralement un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, et qui apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets ou programmes sont perçues ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre.

INTRODUCTION

L'OBPE, est un établissement public doté de la personnalité juridique, d'un patrimoine propre et d'une autonomie financière et administrative. Dans ses activités de protection de l'environnement, il peut être amené à mettre en œuvre un certain nombre de projets et programmes aux niveaux provincial, communal, et/ou communautaire, dans le but d'améliorer la prise en charge de l'environnement et des changements climatiques, mais aussi les conditions de vie sociale des communautés impactées.

Comme le montre le manuel de gestion du cycle de projet, l'Office adopte dans ses actions une démarche participative et inclusive impliquant et responsabilisant très largement les communautés bénéficiaires et les autres parties prenantes dans la mise en œuvre de ses projets et programmes. Il travaille donc dans une optique de partenariat encourageant la gestion de liens de communication continue et les retours d'information.

Chaque projet ou programme de l'Office peut avoir ses approches, méthodologies et moyens d'action propres, mais aussi des impacts différents sur l'environnement et sur les conditions de vie des bénéficiaires. Chaque projet ou programme peut également avoir des actions ou des finalités qui peuvent avoir des externalités négatives auprès des communautés bénéficiaires, et entraîner une insatisfaction auprès d'elles. Pour éviter de telles situations, l'Office prend l'option d'anticiper sur ces éventualités en prenant, en amont de toute intervention, le soin de mettre en place des systèmes et mécanismes d'atténuation et de minimisation de ces risques.

Ainsi, pour éviter les frustrations de ses bénéficiaires et s'assurer que ses projets et programmes les impactent positivement, l'Office met en place pour chaque projet et programme un mécanisme de gestion des griefs qui concerne les plaintes d'ordre environnemental et social. La mise en place de ce mécanisme est une option importante dans la perspective d'établissement de rapports collaboratifs et coopératifs continus avec les parties prenantes à l'exécution des activités des projets et programmes de l'Office. Plus qu'une nécessité, c'est pour lui un élément fondamental de sa stratégie d'intervention.

Le mécanisme donne en effet aux communautés, impactées surtout, les moyens de faire des réclamations pour avoir une meilleure prise en charge de leurs préoccupations ou pour exiger une meilleure conduite du projet ou programme concerné. Il permet aussi aux autorités administratives, provinciales et communales, mais aussi aux services techniques, de répondre aux attentes des communautés.

Ce mécanisme de gestion des griefs de l'OBPE, tel qu'il conçu au niveau stratégique et tel qu'il est généralement mis en application, est décrit dans le présent document qui donne les informations nécessaires à la compréhension des concepts clés ainsi qu'à la justification et à la description des objectifs généraux et spécifiques. Il présente aussi les champs d'action du mécanisme. Enfin, le présent document présente les principes autour desquels, pour chaque projet et programme, un Manuel de Gestion des Griefs est élaboré ; puis il décrit la structure généralement acceptée du mécanisme et présente les différentes étapes de gestion des griefs, allant de la réception à l'archivage, et interpellant les différents acteurs participant dans le processus. Enfin, il décrit étape par étape, le rôle et les responsabilités de chaque acteur intervenant dans le mécanisme et présente les modalités de suivi-évaluation du mécanisme.

I. CADRE STRATEGIQUE ET CONCEPTUEL DU MECANISME DE GESTION DES GRIEFS

I.1. Opportunité et Justification

Pour l'OBPE, un mécanisme efficace de gestion des griefs correspond à un système ou une organisation disponible et accessible, qui permet de répondre aux interpellations des communautés en temps opportun, et de régler les problèmes et contraintes soulevés par elles dans les meilleurs délais, pour ainsi garder les liens de collaboration, de coopération et de partenariat caractérisant les principes d'intervention de l'Office.

L'Office bâtit ses projets et programmes de développement communautaire et de prise en charge des problématiques environnementales, autour d'une approche de Gestion Axée sur les Résultats (GAR). Devant le principe d'appropriation que promeut la GAR, l'implication et la participation active des bénéficiaires, tout au long de la mise en œuvre des activités est une condition de réussite garantissant la pérennisation des actions.

Les projets et programmes de l'Office peuvent concerner différentes thématiques participant à la gestion de l'environnement et à l'atténuation des changements climatiques. L'on peut distinguer ainsi des thématiques relatives à :

- la gestion durable des ressources naturelles ;
- l'agriculture et élevage ;
- l'accès à l'eau ;
- l'accès à des moyens de subsistance ;
- etc.

Quelques fois, certaines activités sont susceptibles d'avoir des niveaux et formes d'impact variant et affectant différemment les différentes personnes ou communautés bénéficiaires. Dans ce contexte général où chaque bénéficiaire cherche à optimiser sa satisfaction et à sauvegarder ses intérêts et acquis, il est très probable que des situations de conflits se posent et anéantissent l'atteinte escomptée des résultats. En effet, l'expérience montre que dans des contextes pareils, les projets et programmes de développement mis en œuvre en milieu communautaire peuvent souvent entraîner des conflits, plaintes, réclamations et problèmes, de différents ordres, pouvant se poser dans les différentes phases du cycle de projet.

Pour réussir leur mise en œuvre et atteindre les résultats escomptés, il demeure ainsi nécessaire d'anticiper sur les éventuels problèmes susceptibles d'arriver, pour les contenir et les régler avant qu'ils n'aient de répercussions négatives ayant des conséquences dangereuses pouvant hypothéquer la continuité des interventions, d'où la nécessité de mettre en place un mécanisme permettant de bien gérer ces potentiels et éventuels conflits liés aux activités des projets et programmes.

C'est donc pour ces raisons que l'Office élabore, pour chaque projet et programme, un mécanisme de gestion des griefs, pour offrir aux communautés et à toutes les personnes qui ne sont pas contentes des projets et programmes ou de la façon dont ils sont conduits ou des résultats et conséquences qu'ils produisent, la possibilité de faire des réclamations à travers un système organisé garantissant la réception des doléances, leur traitement et le suivi de la mise en œuvre des mesures y découlant.

1.2. Objectifs

Le mécanisme de gestion des griefs offre ainsi l'opportunité à chaque acteur, d'exprimer ses griefs pouvant concerner différentes choses. Le mécanisme de gestion des griefs est ainsi pour l'Office, un outil de gouvernance participative qui vise à prévenir, neutraliser et résoudre les tensions et conflits entre parties prenantes, pour bien arriver aux résultats escomptés. Il a ainsi généralement les objectifs de :

- permettre à toutes les parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre des projets et programmes, de maintenir un climat serein de relations collaboratives et coopératives, dans la perspective d'une mise en œuvre efficace des projets et programmes ;
- mettre à la disposition des parties prenantes, un cadre efficace de résolution des griefs spécifiques sans entacher la poursuite des objectifs des projets et programmes ;

- permettre à l'Office d'assurer sa redevabilité vis-à-vis de l'Etat, mais aussi des parties prenantes et des partenaires au développement.

Les objectifs spécifiques du mécanisme de gestion des griefs sont les suivants.

- donner aux parties prenantes et communautés, un outil leur permettant de faire savoir leur mécontentement ;
- recueillir les perceptions des communautés sur la mise en œuvre des projets et programmes ;
- instaurer un environnement de paix et de confiance dans le cadre de la mise en œuvre des activités ;
- identifier et corriger les erreurs potentielles dans l'approche des projets et programmes ;
- identifier de façon précoce les conflits éventuels et leurs causes ;
- apprendre par expérience en dégagant et en analysant les enseignements tirés du processus du MGG ;
- résoudre ces conflits sans préjudice majeur et avant qu'ils ne deviennent plus importants;
- améliorer la logique d'intervention et les résultats des projets et programmes ;
- gérer efficacement les risques opérationnels des projets et programmes, surtout avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable ;
- favoriser davantage la participation des communautés et encourager les rétroactions ;
- rectifier les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image du projet ;
- créer une valeur ajoutée pour les interventions futures, en sachant ce qui peut créer les conflits ;
- renforcer la crédibilité de l'Office au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes.

En somme, le mécanisme de gestion des griefs favorise un meilleur rapprochement entre communautés bénéficiaires et équipes de mise en œuvre des projets et programmes. Il permet de renforcer la démocratie participative et les principes de la gouvernance ouverte dans le pilotage stratégique et opérationnel des activités de développement, pour une plus grande participation des populations locales, en se présentant comme un espace ouvert de dialogue autour du projet ou programme concerné.

1.3. Champs d'action

Le champ d'application du mécanisme inclut toutes les questions, préoccupations, problèmes ou doléances (réels ou perçus) découlant des activités des projets ou programmes mis en œuvre par l'Office, qu'un individu, groupe ou communauté souhaite voir traités ou résolus par l'Office. Cela inclut les préjudices ou dommages physiques, psychologiques, sociaux ou environnementaux. L'objectif est de mettre à la disposition de tous les acteurs, un cadre pour résoudre les griefs spécifiques sans entraver la poursuite des objectifs du projet ou programme concerné.

Ainsi, le mécanisme de gestion des griefs s'intéresse globalement à tous les griefs environnementaux et sociaux découlant de tous les problèmes, de toutes les questions, de toutes les préoccupations, de toutes les plaintes, de toutes les doléances, pouvant provenir de la mise en œuvre des activités de chaque projet et programme concerné, qu'ils soient réellement visibles ou qu'ils découlent de perceptions, et qui viennent d'un individu, d'un groupe d'individus ou d'une communauté entière.

I.3.1. Griefs environnementaux

Pour un projet ou un programme, par griefs environnementaux, l'on entend tous les problèmes ou toutes les plaintes provenant d'impacts négatifs avérés ou possibles de ses activités sur l'environnement, la protection de la nature ou les phénomènes de changement climatique. Ils sont posés par les parties prenantes, mais aussi par d'autres acteurs, au mécanisme de gestion des griefs. Ils peuvent être de différents ordres. A titre d'exemple, on peut citer en effet :

- des mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs préconisées dans les Plans de Gestion des Impacts Environnementaux et Sociaux, non mises en œuvre ou mises en œuvre d'une façon non appropriée ;
- des orientations dans le choix des investissements qui ne respectent pas les normes environnementales ;
- la génération de pollution par des activités du projet ou programme concerné (émission de fumées par exemple) ;
- des problèmes liés à l'obstruction, la surcharge et le débordement des réseaux d'assainissement, causés par la mise en œuvre d'un projet ou programme ;
- le non-respect des mesures préconisées relativement à la catégorisation des projets ;
- des failles notées dans la conduite des Etudes d'Impact Environnemental et Social, des Notices d'Impact Environnemental et Social, etc. ;
- le déversement sauvage de déchets liquides ou solides dans la nature ;
- la dégradation de la nature ou des espaces verts ;

- une coupe abusive de bois dans le cadre de la mise en œuvre du projet ou programme concerné ;
- etc.

Pour toutes les catégories de grief environnemental, le mécanisme propose un protocole de règlement qui fait intervenir différents acteurs.

I.3.2. Griefs sociaux

Par griefs sociaux, l'on entend tous les problèmes, toutes les injustices, ou toutes les contraintes causées ou susceptibles d'être causées à la vie sociale des communautés, par les activités d'un projet ou programme. Ils peuvent être de différents ordres. On peut par exemple citer les griefs suivants :

- le sentiment d'exclusion d'un individu, d'un groupe d'individus ou d'une communauté dans la mise en œuvre d'un projet ou programme ;
- une absence d'aménagement d'un parcours de bétail dans un projet agricole ;
- d'éventuels problèmes de corruption perçus par des parties prenantes ;
- le non-respect de procédures de consultation publique et citoyenne ;
- la non implication des parties prenantes dans des activités des projets et programmes ;
- la génération de pollution sonore par des activités du projet ou programme concerné ;
- la non prise en compte de la dimension Genre dans la mise en œuvre du projet ou programme considéré ;
- le sentiment d'expropriation injuste des terres ou des facteurs de production, exprimé par un individu, un groupe d'individus ou une communauté ;
- la divulgation de secrets relatifs aux activités du projet ou programme concerné, comme le choix de bénéficiaires, la protection de données personnelles, etc. ;
- une mauvaise conduite d'une politique de réinstallation et de compensation financière des communautés ;
- etc.

II. CADRE OPERATIONNEL DU MECANISME DE GESTION DES GRIEFS

II.1. Actions préalables

L'OBPE s'oblige de mettre en place pour chaque projet et programme, un mécanisme de gestion des griefs et plaintes environnementaux, sociaux et de genre qui doit être efficace dans son travail, c'est-à-dire être rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, pour prévenir ou résoudre les conflits par négociation, dialogue, enquête conjointe etc.

Le mécanisme cependant, n'a pas pour vocation de se substituer aux mécanismes institutionnels et légaux de gestion des plaintes (comme les tribunaux et les juridictions administratives), de faire des lois, de s'ériger en un préalable obligatoire, ou de se muer en un tribunal du village. Il est plutôt un mécanisme mis en place dans le cadre d'un projet ou programme, composé des services techniques, des autorités, des personnes ressources et des bénéficiaires du projet ou programme, pour prendre en charge rapidement et régler les éventuels problèmes découlant de la mise en œuvre de ce projet ou programme.

Pour faire comprendre cela à l'ensemble des parties prenantes, l'Office organise beaucoup de sessions de sensibilisation et de renforcement des capacités, portant sur le mécanisme, ses rôles et responsabilités, son importance, sa composition, etc.

Ces sessions portent également sur la façon dont le mécanisme travaille, en abordant les points suivants :

- ce sur quoi porte le travail du comité ;
- ce qu'est une plainte ;
- les cas dans lesquels il est possible de faire une plainte ;
- les voies et moyens de faire une plainte ;
- comment recevoir une plainte ;
- comment traiter une plainte ;
- comment saisir le comité au niveau central ;
- quels délais pour le traitement ;
- etc.

II.2. Principes de fonctionnement du mécanisme

Pour tous les types de griefs, si le mécanisme est saisi, ou s'il s'autosaisit, il doit répondre rapidement, par un traitement efficace du cas, et ce, dans les meilleurs délais. Pour y arriver, un certain nombre de principes fondamentaux guide son fonctionnement.

1. **Le principe d'accessibilité** : ce principe exige au mécanisme d'être très ouvert et facilement saisissable. Ainsi, toute personne doit pouvoir accéder au mécanisme et émettre ses préoccupations. Pour cela, le mécanisme doit être diffusé largement auprès principaux intéressés, en surmontant les éventuelles barrières culturelles, sociales, linguistiques, géographiques et financières. Il doit également présenter de façon claire les procédures pour le saisir, et mettre en place un dispositif de soutien aux personnes à besoins particuliers.

2. **Le principe de proximité** : ce principe veut dire que le mécanisme doit être proche des communautés, qui ne doivent pas faire des déplacements trop importants pour y accéder. Pour cette raison, il doit avoir une représentativité au niveau de toutes les zones et établissements humains concernés par la mise en œuvre du projet ou programme concerné.
3. **Le principe d'impartialité** : ce principe veut dire que toutes les personnes qui conduisent les activités de traitement des plaintes doivent être neutres et impartiales. Elles ne doivent pas avoir un intérêt direct dans l'issue du traitement d'une plainte.
4. **Le principe de gratuité** : ce principe veut dire que l'accès au mécanisme est totalement gratuit. Les personnes qui interpellent le mécanisme ne doivent en effet aucunement supporter de coût ou de frais pour faire une plainte.
5. **Le principe de confidentialité** : ce principe veut dire que le mécanisme garantit la confidentialité et l'anonymat aux plaignants qui le désirent, pour entre autres, éviter des représailles éventuelles.
6. **Le principe de prévisibilité** : ce principe veut dire que le mécanisme doit réagir promptement à tous les plaignants, et présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape.
7. **Le principe de transparence** : ce principe veut dire que les procédures de traitement des plaintes et griefs sont clairement exposées et que le traitement se fait de façon participative avec notamment l'implication des autorités locales et administratives, des chefs coutumiers et autres personnes ressources.
8. **Le principe de proactivité** : ce principe veut dire que le mécanisme de gestion des griefs mise aussi sur des dispositifs d'alerte précoce lui permettant dans certains cas de s'autosaisir et d'intervenir avant une éventuelle plainte.

II.3. Structure et composition du mécanisme

II.3.1. Structure du mécanisme

Le mécanisme se structure de façon appropriée, pour respecter tous les principes qui doivent guider son fonctionnement. Ainsi, il fonctionne suivant un schéma qui comprend une unité de gestion et de traitement des plaintes au niveau centrale, et des unités de gestion et de traitement au niveau déconcentré ou décentralisé, chaque unité étant autonome dans les activités de règlement des griefs reçus.

Toutefois, si les compétences dépassent un niveau de comité ou si une solution n'est pas trouvée, alors ce comité peut saisir le comité situé à un niveau plus élevé. Le schéma peut être

revu en fonction des projets et programmes, de leur ampleur, de leurs zones d'intervention et de leurs caractéristiques. On peut ainsi avoir un comité au niveau de chaque village d'intervention, un comité au niveau de chaque colline, un comité au niveau de chaque commune, un comité au niveau de chaque province et un comité au niveau central, comme le montre la figure suivante.

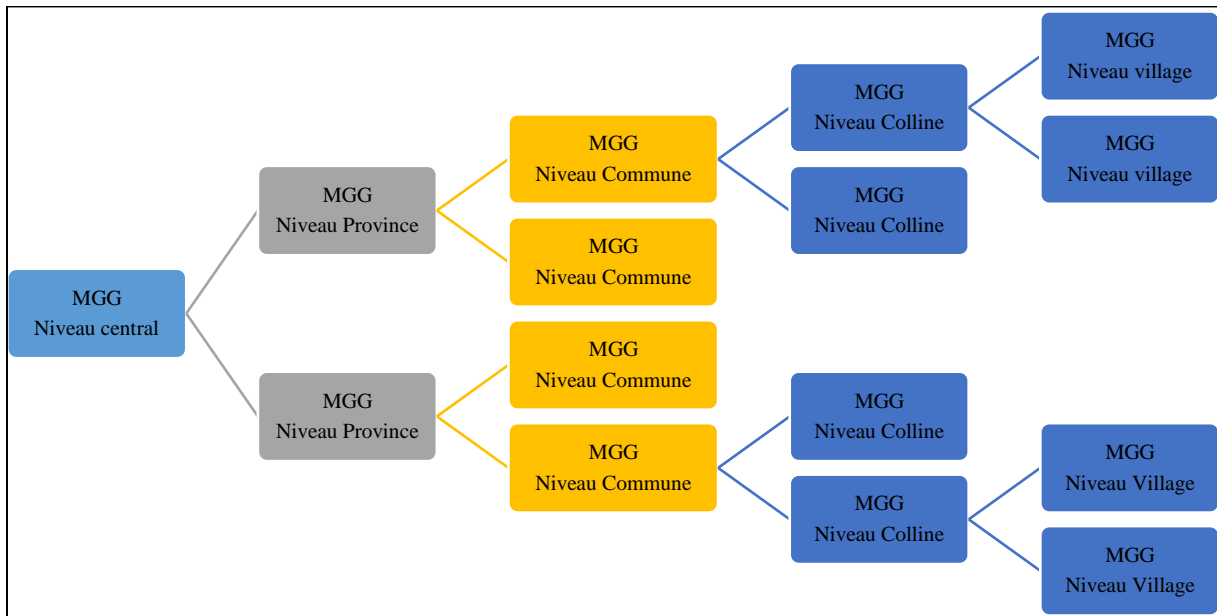


Figure 1 : Structuration du Mécanisme de Gestion des Grievs (MGG)

II.3.2. Composition du mécanisme

Le mécanisme généralement mis en place est composé d'une unité centrale de gestion, et d'unités déconcentrés proches des communautés à la base.

L'unité centrale de gestion est coordonnée par l'Office dans le cadre du pilotage stratégique du projet ou programme concerné. Elle comprend les représentants des différentes structures et institutions impliquées dans la mise en œuvre du projet ou programme concerné. Elle intervient dans le règlement des plaintes pour lesquelles les autres niveaux du mécanisme, notamment les niveaux décentralisés et déconcentrés n'ont pu trouver de solution.

Au niveau des provinces, selon les projets, il est possible d'avoir une unité de gestion des plaintes. Elle est alors composée généralement de l'autorité administrative qui en assure la présidence et des différents services techniques, représentants des bénéficiaires et organisations communautaires à l'échelle de la province, impliqués dans la mise en œuvre du projet ou du programme.

Au niveau des communes d'intervention, selon les projets, il est également possible de mettre en place une unité de gestion des plaintes, qui a alors la responsabilité des griefs à l'échelle de la commune. Participent à ce comité alors, principalement, l'autorité administrative (autorité communale, autorité provinciale/le maire), les personnes ressources, les représentants des bénéficiaires, etc.

Au niveau des collines aussi, pour certains projets et programmes, il est possible d'avoir une unité ou comité de gestion des griefs. Enfin, au niveau de chaque village aussi, pour être plus proche des bénéficiaires, il est possible d'avoir une unité ou un comité, composé des autorités du village, des personnes ressources, des associations, etc. Ce comité a pour fonction de recevoir et répondre à toutes les questions et préoccupations de la communauté par rapport à des problèmes éventuels relatifs au projet ou programme concerné.

Cependant, dans les faits, la structuration dépend des réalités du projet ou programme concerné.

Il est important de rappeler que les membres du comité n'ont pas de salaire ou d'indemnité. Pour les comités de village ou de colline surtout, l'OBPE peut être amené à améliorer constamment leur capacité technique pour assurer la fonctionnalité de ces derniers. Généralement, le niveau central a pour rôle la coordination, mais aussi la résolution des cas extrêmes.

II.2. Le processus de gestion des plaintes et griefs

Le processus de gestion et de traitement des plaintes et griefs environnementaux, sociaux et de genre est conçu de façon simple, et comprend plusieurs étapes. Il est schématisé comme suit.

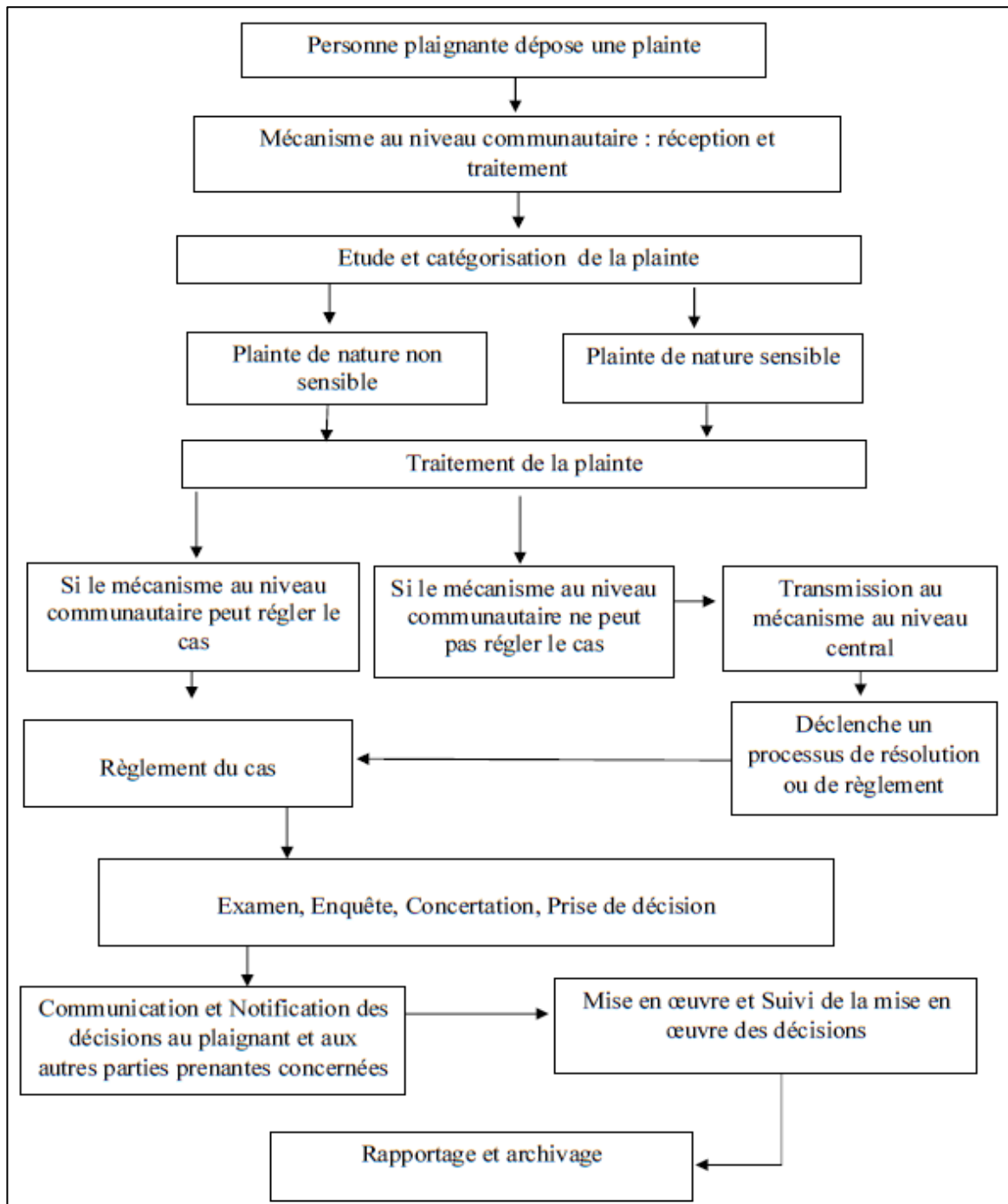


Figure 1 : Le schéma de gestion et de traitement des plaintes et griefs

Le processus peut être organisé en 4 étapes ci-dessous présentées.

II.2.1. Etape 1 : Réception des griefs et plaintes

Cette étape commence lorsqu'un individu, un groupe d'individus ou une communauté décide de saisir un niveau de comité pour faire une plainte, un grief, une dénonciation ou une réclamation. Pour faciliter sa saisine, le mécanisme met en place plusieurs canaux par lesquels il peut être interpellé par les plaignants. Ainsi, les plaignants peuvent le saisir :

- par appels téléphoniques ;
- par courrier formel ;
- par des fiches d'enregistrement à renseigner et à déposer ;
- par des observations et réclamations orales ;
- etc.

Dans tous les cas, le mécanisme a l'obligation de recevoir et d'enregistrer les plaintes et griefs (chaque projet ou programme, selon ses spécificités, peut élaborer un formulaire standard nécessaire à l'enregistrement), pour ensuite enclencher un processus de traitement. Il fait également accusé de réception des griefs et plaintes et peut, dans certains cas, demander des éclaircissements, précisions ou informations complémentaires pour mieux cerner le problème.

En outre, le comité peut également s'autosaisir sur la base des faits constatés ou d'informations reçues. Il enclenche alors le processus de traitement.

II.2.2. Etape 2 : Catégorisation des griefs

Les griefs et plaintes reçus sont ensuite catégorisés. On distingue globalement deux catégories : les griefs et plaintes de nature sensible et les griefs et plaintes de nature non sensible. Les griefs et plaintes de nature non sensible sont ceux concernant généralement le processus de mise en œuvre du projet ou programme concerné, ainsi que les résultats, les méthodes d'actions, etc. Les plaintes et griefs de nature sensible sont ceux qui, généralement, font état de faits sensibles et portant sur des fautes personnelles, comme la corruption, les pratiques discriminatoires, les abus de pouvoirs, les abus sexuels, l'exclusion, etc.

Dans tous les cas, le mécanisme garantit aux plaignants, surtout ceux désirant garder l'anonymat, la confidentialité dans tout le processus.

II.2.3. Etape 3 : Traitement des griefs et plaintes

Les plaintes et griefs reçus et catégorisés sont ensuite étudiés du point de vue de la faisabilité du règlement par le niveau de comité saisi. Si le comité peut effectivement s'occuper du règlement, il enclenche alors le processus pour le règlement. Si par contre le règlement du grief ou de la plainte dépasse ses compétences, alors il se réfère au comité au niveau central qui doit statuer le plus rapidement possible.

D'expérience, avant de transférer un cas au comité suivant ou d'enclencher le processus de traitement, le mécanisme étudie s'il est fondé ou s'il n'est que le fruit de rumeurs ou de fausses allégations.

II.2.4. Etape 4 : Règlement des problèmes correspondants et prise de décision

Le règlement du problème objet du grief ou de la plainte est entamé dans les meilleurs délais. Dans cette perspective, le comité se réunit dans les plus brefs délais pour procéder à l'examen de la plainte ou du grief, et diligente rapidement les activités nécessaires au règlement du problème, qu'elles soient des enquêtes, des concertations, etc. Les réunions des comités sont toujours sanctionnées par des procès-verbaux.

La décision finale relative au cas traité est prise de façon collégiale et communiquée au plaignant ainsi qu'à toutes les parties prenantes concernées. De même, les mesures que le comité décide de prendre (les résolutions) sont également communiquées au plaignant et aux autres parties prenantes concernées.

Néanmoins, le comité donne aux parties prenantes la possibilité de faire des recours suite au traitement d'un cas.

Pour le règlement d'un cas, généralement cinq situations sont possibles pour le mécanisme :

- une réponse directe du mécanisme avec des actions concrètes pour régler la situation ;
- une nécessaire vérification approfondie, pouvant aboutir à une enquête conjointe, des dialogues, des négociations, etc., pour une résolution conséquente ;
- Une enquête indépendante basée sur les avis des experts, surtout pour les cas sensibles ;
- Une saisine des autorités officielles, surtout pour les cas sensibles et relevant de leur autorité ;
- Un rejet au motif que le grief ou la plainte n'est pas éligible au mécanisme.

II.2.5. Etape 5 : Mise en œuvre des résolutions

Cette étape correspond à l'exécution effective des résolutions sorties du traitement des griefs et plaintes. Elle est exécutée suivant une démarche participative et collaborative. Tout au cours de la mise en œuvre, le comité, avec l'ensemble des acteurs impliqués, assure le suivi évaluation des mesures prises.

II.2.6. Etape 6 : Rapportage et archivage

Le mécanisme met en place un système d'archivage des griefs et plaintes. Pour chaque cas reçu et traité, un rapport est élaboré. De même les missions de règlement des plaintes et griefs font l'objet de procès-verbaux et de rapports qui sont également classés et archivés par le mécanisme. Dans les rapports périodiques élaborés par le projet ou programme concerné, il y'a un point consacré à la gestion des plaintes.

Dans sa perspective de numérisation, l'OBPE organisera dans son système d'information et de gestion de telle sorte qu'il permette de tenir à jour une base de données numérique des plaintes et griefs de toutes les réclamations reçues, avec une indication de l'état respectif des réclamations (c'est-à-dire résolues, non résolues, en instance...).

CONCLUSION

La mise en place par chaque projet ou programme mis en œuvre par l'Office, d'un mécanisme de gestion des griefs est ainsi très importante car permettant de cerner les problèmes éventuels susceptibles de découler de la mise en œuvre des activités, et de donner à l'Office la possibilité de savoir dans quelle mesure un projet ou programme qu'il met en œuvre, atteint ses objectifs et impacte ses bénéficiaires principaux.

Les informations recueillies à travers le mécanisme de gestion des griefs et relatives aux plaintes et à leur résolution, sont utilisées de façon positive pour adapter de mieux en mieux les stratégies d'intervention aux réalités locales, et donc, ainsi, renforcer la qualité des programmes. Elles alimentent aussi les processus d'apprentissage organisationnel et permettent à l'Office également de pouvoir apprendre, des expériences antérieures, à détecter à l'avance un problème dans la mise en œuvre d'un projet ou programme.